



# INFORME DE GESTIÓN 2018

[emtmadrid.es](http://emtmadrid.es)



# ÍNDICE

**A.**

## Evolución de la actividad de la empresa en 2018

<b>I · PRESENTACIÓN</b>	<b>11</b>
<b>II · ACTIVIDAD DE TRANSPORTE COLECTIVO URBANO</b>	<b>15</b>
<b>1 · Resumen General</b>	17
<b>2 · Operaciones</b>	19
2 · 1 · Gestión del Convenio Específico entre CRTM y EMT	19
2 · 2 · Oferta de servicio	20
2 · 3 · Velocidad en línea	22
2 · 4 · Viajeros transportados	22
2 · 5 · Títulos de transporte	24
2 · 6 · Tarifas	25
2 · 7 · Líneas en Explotación	27
<b>3 · Material Móvil y Mantenimiento</b>	29
3 · 1 · Parque de Material Móvil	29
3 · 2 · Antigüedad del Parque	30
3 · 3 · Consumo de carburante	31
<b>4 · Análisis económico de la Actividad de Transporte Urbano</b>	32
4 · 1 · Índice teórico de cobertura tarifaria	32
4 · 2 · Cuenta de Resultados	32
4 · 3 · Beneficio de activos no corrientes mantenidos para la venta	33
4 · 4 · Costes de producción	33
<b>III · ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE AYUDA A LA MOVILIDAD</b>	<b>35</b>
<b>1 · Grúas</b>	37
1 · 1 · Bases y Depósitos	37
1 · 2 · Intervenciones realizadas	37
1 · 3 · Flota de Vehículos	38
1 · 4 · Procedimiento de Eliminación de Vehículos (PEV)	38
<b>2 · Servicio de Apoyo al Control de Estacionamiento (SACE)</b>	39
2 · 1 · Área Objeto de Control	39
2 · 2 · Oferta de Servicio	40
<b>3 · Cuenta de Resultados</b>	41
<b>IV · ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE APARCAMIENTOS</b>	<b>43</b>
<b>1 · Aparcamientos</b>	45
1 · 1 · Aparcamientos de Residentes	45
1 · 2 · Aparcamientos de Rotación	46
1 · 3 · Aparcamientos de Uso Disuasorio	48
<b>2 · Cuenta de Resultados</b>	49

<b>V · ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE BiciMAD</b>	<b>51</b>
1 · BiciMAD	53
1 · 1 · Flota de Bicicletas	53
1 · 2 · Estaciones	54
1 · 3 · Viajes realizados	54
1 · 4 · Usuarios del sistema y tiempo medio de viaje	55
1 · 5 · Horas disponibles	56
1 · 6 · Servicio de Vallas	56
2 · Cuenta de Resultados	57
<b>VI · ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE TELEFÉRICO</b>	<b>59</b>
1 · Teleférico	61
2 · Cuenta de Resultados	62
<b>VII · ACTIVIDAD DE GESTIÓN PUBLICITARIA</b>	<b>63</b>
1 · Gestión publicitaria	65
2 · Cuenta de Resultados	65
<b>VIII · ACTIVIDAD DE CONSULTORÍA</b>	<b>67</b>
1 · Actividades de consultoría	69
2 · Proyectos de Movilidad	70
3 · Proyectos internacionales de investigación	71
4 · Cuenta de Resultados	73
<b>IX · ACONTECIMIENTOS MÁS RELEVANTES</b>	<b>75</b>
1 · Infraestructuras y Material Móvil	77
1 · 1 · Infraestructuras	77
1 · 2 · Material Móvil	78
2 · Tecnología	79
3 · Resumen de inversiones llevadas a cabo	82
<b>X · INSTRUMENTOS FINANCIEROS Y PAGO MEDIO A PROVEEDORES</b>	<b>83</b>
1 · Instrumentos Financieros	85
2 · Información sobre aplazamientos de pago efectuados a proveedores	85
<b>XI · INFORMACIÓN NO FINANCIERA</b>	<b>87</b>
1 · Entorno Empresarial de EMT y Plan Estratégico	89
1 · 1 · Metodología de elaboración de la Información No Financiera	90
1 · 2 · Gestión de Riesgos	90
1 · 3 · Gestión de Proyectos	90
2 · Medio Ambiente	91
2 · 1 · Caracterización del Parque Móvil	91
2 · 2 · Emisiones	92
2 · 3 · Contaminación acústica y lumínica	93

2 · 4 · Combustibles alternativos .....	94
2 · 5 · Gestión de residuos .....	94
2 · 6 · Sistemas Integrados de Gestión de Medio Ambiente y Calidad ..	96
2 · 7 · Objetivos ambientales .....	98
2 · 8 · Consumos de energía y agua .....	99
2 · 9 · Control y tratamiento de suelos contaminados .....	100
2 · 10 · Control de Riesgos Medioambientales .....	100
2 · 11 · Huella de carbono .....	101
2 · 12 · Actividades para la mejora ambiental y protección a la biodiversidad .....	101
2 · 13 · Sensibilización y formación medioambiental .....	102
<b>3 · Cuestiones sociales y relativas a Recursos Humanos .....</b>	<b>103</b>
3 · 1 · Plantilla de personal .....	103
3 · 2 · Tiempo de trabajo .....	110
3 · 3 · Relaciones Laborales .....	106
3 · 4 · Formación .....	118
3 · 5 · Accesibilidad Universal de personas con discapacidad .....	120
3 · 6 · Integración e Igualdad .....	122
<b>4 · Gestión de los Derechos Humanos y Lucha contra la corrupción y el soborno .....</b>	<b>124</b>
<b>5 · Relaciones con la Sociedad .....</b>	<b>125</b>
5 · 1 · Compromiso con el desarrollo sostenible relaciones con los Relaciones con los grupos locales .....	125
5 · 2 · Contratación .....	126
5 · 3 · Consumidores .....	129
5 · 4 · Información Fiscal .....	133

## B.

### Previsión de actividades y acontecimientos posteriores al cierre

<b>1 · Plan Estratégico de EMT .....</b>	<b>137</b>
<b>2 · Gestión Económico-Financiera .....</b>	<b>137</b>
2 · 1 · Objetivos de producción y coste de los recursos .....	137
2 · 2 · Análisis de riesgos en el Presupuesto 2019 .....	140
2 · 3 · Acciones propias .....	141
2 · 4 · Impacto de género en el Presupuesto 2019 .....	141
<b>3 · Recursos Humanos .....</b>	<b>144</b>
<b>4 · Actividad de Transporte .....</b>	<b>145</b>
4 · 1 · Operaciones .....	145
4 · 2 · Material Móvil .....	145
<b>5 · Tecnología .....</b>	<b>146</b>
<b>6 · Construcciones .....</b>	<b>147</b>
<b>7 · Calidad .....</b>	<b>147</b>
<b>8 · RSC y Accesibilidad .....</b>	<b>148</b>
<b>9 · Servicios de Ayuda a la Movilidad .....</b>	<b>148</b>
<b>10 · Aparcamientos .....</b>	<b>149</b>



# Informe de GESTIÓN 2018

- A Evolución de la actividad de la empresa en 2018



# Informe de GESTIÓN 2018

| I. Presentación.



# Presentación

En el año 2018, el Plan Estratégico CERCA (2017-2020) llega a su ecuador, con la puesta en marcha de alguna de las iniciativas y proyectos más relevantes:

- **Cultura:** Se ha avanzado en la consolidación del desarrollo profesional de los empleados, con avances significativos como la elaboración de una Relación de Puestos de Trabajo (RPT) o el desarrollo de planes de formación.
- **Estrategia:** Destaca la implementación de medidas de reducción del impacto medio ambiental y la definición de mejores sistemas de calidad internos.
- **Reingeniería:** Con objeto de gestionar los recursos con eficiencia y responsabilidad, se ha llevado a cabo un seguimiento de las inversiones en renovación de la flota, tecnología y construcciones, entre otros.
- **Comunicación:** Se han llevado a cabo acciones de mejora de la comunicación interna, así como con los grupos de interés.
- **Alineación:** EMT ha participado en diversos proyectos relacionados con la transformación de la movilidad en las ciudades o en materia de nuevas tecnologías aplicables al transporte.

El ejercicio 2018, en el ámbito de las relaciones laborales, ha estado marcado por los siguientes hechos:

- El desarrollo del proceso de negociación del nuevo Convenio Colectivo previsto para el periodo 2018-2020, así como su firma, prevista para primeros del año 2019, una vez que la Dirección General de Economía y Sector Público del Ayuntamiento de Madrid ha aprobado los textos que lo componen.
- Incorporación del Servicio de Teleférico y de los Aparcamientos de Plaza de España, Plaza Mayor y Montalbán, con la consiguiente subrogación de los empleados que prestaban servicio en los mismos.
- Realización de una Encuesta de Clima Laboral, con el fin de conocer la percepción y el sentir de los trabajadores sobre la Organización.
- Comunicación, por parte de la Representación Laboral, de la promoción de Elecciones Sindicales, que se llevarán a cabo en los primeros meses de 2019.

La plantilla efectiva, a 31 de diciembre, experimenta un crecimiento del 2,69% sobre la de 2017, entre otros, por la contratación de conductores y personal de taller destinados a cubrir el aumento de la oferta de servicio, la subrogación del personal del Aparcamiento de Plaza Mayor y la del personal del Teleférico, servicios que han pasado a ser de gestión directa por EMT.

En el apartado de formación, además de la dirigida a los empleados de nuevo ingreso y reingreso, incorporados a la Empresa, han continuado los programas de formación continua. Esta última representa más del 75% del total y, en ella, siguen teniendo una especial relevancia los cursos impartidos a los conductores para la obtención del Certificado de Aptitud Profesional (CAP).

Durante este año, se ha producido la renovación del Parque de Material Móvil con la puesta en servicio de 382 nuevos autobuses que han sustituido a 358 autobuses de los más antiguos. Con estas incorporaciones, se ha incrementado la flota en 24 unidades, al tiempo que se ha reducido la antigüedad media de la flota en más de un año y medio. Asimismo, se ha firmado un contrato en 2018 que prevé la incorporación en 2019 y 2020 de 460 unidades de Gas Natural Comprimido y 35 unidades de vehículos eléctricos de 12 metros.

Desde el punto de vista medioambiental, esta renovación de la flota ha supuesto un notable incremento en el número de vehículos que cumple la Normativa EURO VI y, complementariamente, del parque verde que, a 31 de diciembre, asciende a un total de 1.699 vehículos, lo que representa un 82,92% del parque.

A finales del mes de enero, se ponen en circulación, en la línea 76, cinco autobuses CASTROSÚA Tempus GNC (híbridos) transformados en autobuses cien por cien eléctricos, con carga por inducción. Aunque la carga completa se efectúa en horario nocturno en el Centro de Operaciones, complementariamente, se ha instalado un sistema de carga por inducción, que permite la recarga en las cabeceras de los itinerarios en menos de ocho minutos.

Además, entre las competencias de EMT se encuentra la gestión de la ayuda a la movilidad. Así, el Servicio de Apoyo al Control de Estacionamiento (SACE) con la misión de vigilar los carriles reservados para el transporte público, en el que este año se ha producido un notable incremento de la actividad gracias al cambio realizado en los equipos de captación de matrículas, por otros con tecnología mejorada, a lo largo del año 2017.

Esta actividad se complementa con el apoyo proporcionado por el Servicio de Grúas en lo que se refiere a la optimización del espacio destinado al estacionamiento en superficie, al trabajar en estrecha colaboración con los Cuerpos de Policía Municipal y Agentes de Movilidad y los Controladores del SACE. El número de intervenciones realizadas se ha mantenido en valores próximos a los de 2017.

En lo referente a los Aparcamientos, hay que destacar la incorporación de dos nuevos aparcamientos:

- Aparcamiento del Estadio Metropolitano: que ofrece 3.011 plazas, de las cuales 200 funcionan para usuarios abonados en régimen de rotación y el resto en régimen disuasorio.
- Aparcamiento de Plaza Mayor: con 694 plazas destinadas a residentes, aunque el Acuerdo Municipal permite la utilización en régimen de rotación mientras no exista demanda de residentes.

En el segundo año completo de funcionamiento del servicio de alquiler público de bicicletas BiciMAD, cabe destacar el crecimiento del número de usuarios abonados, cifrado en más de seiscientos desde el inicio del ejercicio, lo que ha derivado en un crecimiento del 7,12% en el número de viajes realizados por los mismos.

El Ayuntamiento de Madrid, por Acuerdo del Pleno, en su sesión del 31 de enero de 2018, aprueba la gestión directa por EMT del servicio público del “Teleférico de Rosales y sus instalaciones asociadas”. EMT se ocupa de la gestión desde el 1 de febrero y, una vez superada la Inspección Técnica Anual obligatoria, el Teleférico entra en funcionamiento el 24 de marzo de 2018. Durante el mes de mayo, se realiza una auditoría técnica, con objeto de determinar el estado de la instalación. Las anomalías detectadas son reparadas entre el 26 de mayo y el 12 de junio.

En cuanto a los Proyectos Tecnológicos, en 2018, ha finalizado el proceso de renovación de la arquitectura tecnológica embarcada en los autobuses, iniciado en 2016, que incluye la renovación de la Unidad Central de Proceso y comunicaciones de voz de los autobuses, la ampliación y renovación de las máquinas validadoras y la renovación de los sistemas de información a los clientes dentro del autobús.

Dentro de la política de apertura de nuevas líneas de negocio, orientadas a la obtención de ingresos adicionales, prosigue la participación en la Asistencia Técnica para la explotación de parte de la operación del nuevo sistema de transporte de Lima, bajo la modalidad del contrato de Asistencia Técnica, suscrito en 2015 y prorrogado hasta 2020.

Por otra parte, EMT ha participado en el Proyecto de Asistencia Técnica para la renovación del Sistema de Ayuda a la Explotación e Información (SAEI) de los Autobuses del Transporte Urbano Comarcal (TUC) de la comarca de Pamplona y en la Asistencia Técnica para el desarrollo del Plan Operativo para la implementación de diferentes tecnologías eléctricas en el corredor “Eje Sur 8” de México DF.

En lo relativo a Proyectos Internacionales de Investigación, aquellos en los que ha participado EMT han sido proyectos de cooperación europea, con aportaciones de la Unión Europea, realizados al amparo de un Programa Marco. Entre ellos:

- Proyecto IMOVE
- Proyecto MOMENTUM
- Proyecto ECCENTRIC



Informe de  
GESTIÓN  
2018

| II. Actividad de transporte colectivo urbano.



## 1 RESUMEN GENERAL

Una vez aprobado, en abril de 2017, el Convenio de Adhesión del Ayuntamiento de Madrid para el periodo 1 de enero de 2017 a 31 de diciembre de 2020, en el año 2018, ha continuado el proceso de negociación para la suscripción de un Convenio Específico entre la Empresa Municipal de Transportes de Madrid S. A. (EMT) y el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM).

Sin embargo, no ha sido posible en todo el año 2018 registrar resultados concretos en la redacción del Convenio Específico, por lo que, como consecuencia de la necesidad de actualizar la Tarifa de Equilibrio para EMT para 2018, se ha optado por mantener como marco de regulación para 2018 el Convenio anterior 2013-2015, al que se ha incorporado una Adenda, que se formalizó el 26 de diciembre de 2018. En dicha adenda se definen, tanto la producción de kilómetros prevista estimada como las necesidades máximas de financiación para EMT en el ejercicio de 2018 y, en consecuencia, la tarifa técnica que, tal como define el Convenio Regulador, está referenciada a la producción realizada por EMT.

El servicio prestado por EMT ha finalizado dentro de los estándares establecidos en el Convenio Específico y, en consecuencia, no ha resultado procedente la aplicación de penalización alguna.

Se ha transportado un total de 420.197.041 viajeros, lo que representa un descenso del 1,81% respecto al año 2017, cuyas causas han sido, fundamentalmente, el menor número de viajeros transportados en los Servicios Especiales y refuerzos de líneas realizados en 2018 por el cierre de las líneas de Metro, así como la aportación de demanda en las líneas coincidentes con el itinerario de las líneas cerradas de Metro. Excluidos estos factores, se produce un incremento de 560.845 viajeros (0,13%).

La utilización del Abono Transportes se ha situado en 349.398.799 viajeros, con un crecimiento del 0,49%, motivado por el mayor número de títulos vendidos por la implantación de nuevos títulos. En cuanto a los viajeros con Títulos EMT y Metrobús, han pasado de 72.739.262 a 70.396.776, con una reducción del 3,22%, debido, principalmente, al menor número de clientes transportados con Billeto Sencillo y Metrobús, entre otros, por el traspaso de demanda a los nuevos títulos Abono Transportes.

El total de kilómetros recorridos en línea ha sido de 92.267.089, un 0,95% más que en el ejercicio anterior, consecuencia del incremento de la oferta de servicio en algunas líneas y la creación de cuatro nuevas líneas. La velocidad en línea se ha reducido un 1,51%, pasando de 13,28 km/h en 2017 a 13,08 en 2018, por la adaptación realizada en los cuadros de servicio. La media diaria de autobuses en servicio se ha incrementado un 2,40%, por las mismas razones expresadas para los kilómetros.

En 2018, se han dado de alta 382 autobuses, al tiempo que se han retirado del servicio 358, por lo que el Parque Móvil se ha incrementado en 24 unidades.

Por lo que se refiere al importe neto de la cifra de negocios de la Actividad de Transporte Urbano, se ha incrementado un 3,39%. En cuanto al coste medio por kilómetro, ha sido de 5,58 euros, con un crecimiento del 5,08%, derivado, entre otros, del aumento de los costes de personal y las amortizaciones.

**DATOS GENERALES**

	Número de líneas	Longitud total de las líneas (ida y vuelta)	Nº de autobuses en Parque Móvil de Explotación a 31 de diciembre	Antigüedad del Parque (años)	Media diaria de autobuses	
					En servicio	En parque
<b>2018</b>	212	3.794,85	2.049	7,13	1.487,35	2.043,87
<b>2017</b>	209	3.703,83	2.025	8,75	1.452,50	1.996,03
<b>Δ</b>	3	91,02	24	-1,62	34,85	47,84
<b>%</b>	1,44	2,46	1,19	-18,51	2,40	2,40

	Kilómetros recorridos				Horas-vehículo en línea	Velocidad en línea
	En línea	En salida y encierro	Comerciales	Totales		
<b>2018</b>	92.267.089	6.778.265	99.045.354	100.475.572	7.056.694	13,08
<b>2017</b>	91.399.466	6.696.374	98.095.840	99.529.682	6.881.621	13,28
<b>Δ</b>	867.623	81.891	949.514	945.890	175.073	-0,20
<b>%</b>	0,95	1,22	0,97	0,95	2,54	-1,51

	Viajeros transportados			Ingresos Servicios de Transportes		
	Totales	Promedio diario	Por vehículo-km en línea	Totales	Tarifa técnica por kilómetro (1)	Por viajero
<b>2018</b>	420.197.041	1.151.225	4,5541	500.790.025	5,43	1,1918
<b>2017</b>	427.930.391	1.172.412	4,6820	484.380.430	5,30	1,1319
<b>Δ</b>	-7.733.350	-21.187	-0,1279	16.409.595	0,13	0,0599
<b>%</b>	-1,81	-1,81	-2,73	3,39	2,45	5,29

	Consumos por 100 km (expresados en energía kWh)				Viajes diarios por vehículo	Índice de ocupación
	Diésel	Gas natural	Eléctrico	Híbrido		
<b>2018</b>	560,69	711,63	174,05	455,46	19,45	49,06
<b>2017</b>	571,19	727,57	118,73	470,22	19,91	48,51
<b>Δ</b>	-10,50	-15,94	55,32	-14,76	-0,46	0,55
<b>%</b>	-1,84	-2,19	46,59	-3,14	-2,31	1,13

	Plantilla total a 31 de diciembre	Personal adscrito a los Servicios de Transporte (2)			
		A 31 de diciembre	Media anual	Media por vehículo en servicio	Media por vehículo en parque
<b>2018</b>	9.541	8.178	8.120	5,459	3,973
<b>2017</b>	9.270	7.997	7.832	5,392	3,924
<b>Δ</b>	271	181	288	0,067	0,049
<b>%</b>	2,92	2,26	3,68	1,24	1,25

(1) Calculada sobre los kilómetros en línea.

(2) No incluye a Técnicos y Administrativos y Personal Auxiliar.

## 2 OPERACIONES

### 2 · 1 GESTIÓN DEL CONVENIO ESPECÍFICO ENTRE EL CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES DE MADRID (CRTM) Y LA EMT

La Adenda al Convenio Específico suscrito el 15 de abril de 2014 fija para 2018 una producción prevista anual de referencia de 90,25 millones de kilómetros, respecto a la cual se calcula la aportación unitaria máxima por kilómetro o Tarifa Técnica. En términos de programación, y admitiendo un 2% de pérdidas, por incidencias propias y difícilmente evitables de la explotación, entre la producción programada y la producción real, esto suponía un compromiso para el CRTM, responsable de la programación, de definir la misma en el entorno de los 92,87 millones de kilómetros.

Por otra parte, la producción real de EMT en 2018, excluidos los Servicios Especiales, es de 92,19 millones de kilómetros y, en términos aplicables, según la metodología fijada por el Convenio Específico, el volumen total de producción ha resultado ser de 90,26 millones de kilómetros, por lo que se ajusta a los kilómetros con los que se calcula la Tarifa Técnica.

#### Cuadro 1 Programación, Previsión de Producción y Producción realizada (1)

	Programación y Previsión de Producción		Producción realizada	
	Kilómetros programados	Kilómetros previstos	Kilómetros realizados	Kilómetros facturables
Referencia Convenio Específico	92,87	91,02		
Año 2018			92,19	90,26

(1) Millones

Además, EMT se compromete en el Convenio Específico a desarrollar el servicio cumpliendo unos parámetros de calidad, asumiendo penalizaciones económicas en el caso de que la prestación de servicio no llegara a los valores que se establecen en el propio Convenio.

Las variables consideradas en el Convenio son el grado de cumplimiento en horas-coche de la programación establecida, la regularidad del servicio, el nivel de calidad por grado de ocupación y el número de horas dedicado a la intervención de billeteo a los viajeros. Los objetivos determinados para cada una de estas variables y los umbrales establecidos en el Convenio se muestran en el cuadro adjunto.

El desarrollo de la prestación del servicio proporcionado por EMT, durante 2018, ha finalizado dentro de los estándares establecidos en el Convenio, pudiéndose observar los valores alcanzados en cada uno de ellos en el siguiente cuadro, no resultando procedente, en consecuencia, la aplicación de penalización alguna.

**Cuadro 2 Cumplimiento compromiso de calidad Convenio Específico**

Concepto	PRODUCCIÓN	REGULARIDAD DEL SERVICIO	OCUPACIÓN POR CALIDAD	CONTROL DEL FRAUDE
	% Grado de cumplimiento horas-coche	% Regularidad Media	% Ocupación por Calidad	Horas realizadas en control del fraude
Objetivo	100 %	≥ 85%	≥ 80% sobre una densidad de 3,75 viajeros/m <sup>2</sup>	110.000 horas-hombre/año
Grado de cumplimiento requerido	98% horas-coche programadas	97% del objetivo (= 82,45%)	96% del objetivo	100% del objetivo
enero	99,45	86,92	99,73	10.215,00
febrero	99,43	84,54	99,68	9.922,50
marzo	99,27	85,94	99,62	10.012,50
abril	99,39	85,15	99,56	9.675,00
mayo	99,28	83,59	99,52	10.230,00
junio	99,04	83,91	99,57	10.117,50
julio	99,46	92,21	99,73	7.882,50
agosto	99,49	90,25	99,81	6.877,50
septiembre	99,50	83,12	99,18	8.272,50
octubre	99,15	79,48	99,25	10.920,00
noviembre	99,25	81,20	99,26	9.937,50
diciembre	99,07	85,55	99,34	9.225,00
Anual	99,31	85,15	--	113.287,50

## 2 · 2 OFERTA DE SERVICIO

### 2 · 2 · 1 Kilómetros recorridos

En el cuadro nº 3 se recogen los kilómetros en línea recorridos en el último trienio. En 2018, se produce un crecimiento del 0,95% derivado, tanto del aumento de la oferta de servicio en algunas líneas, como de la creación de otras cuatro nuevas. El crecimiento real ha sido mayor, ya que en 2017, más de un millón y medio de kilómetros derivaron de los Servicios Especiales y refuerzos de líneas puestos en funcionamiento por el cierre de las Líneas 5 y 8 de Metro, por lo que alcanzaría el 2,17% de incremento sin considerar los Servicios Especiales.

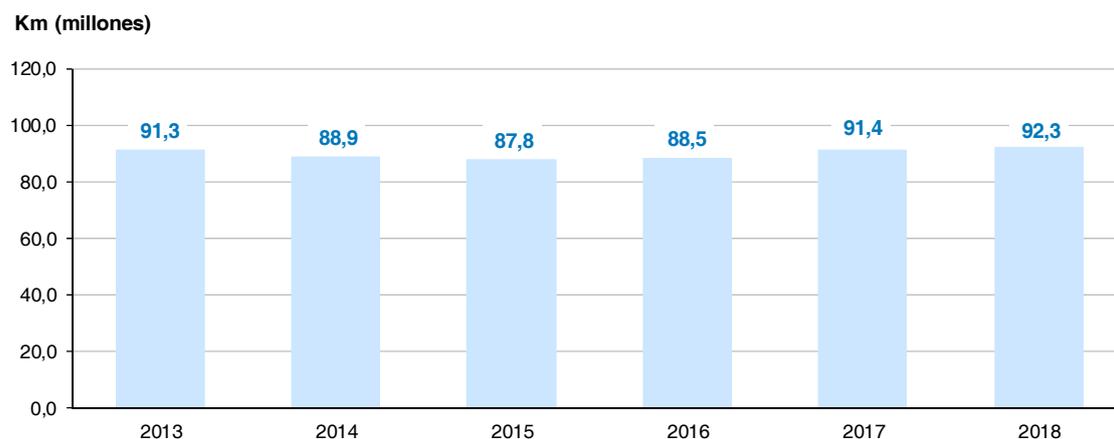
**Cuadro 3 Kilómetros recorridos en línea**

2016		2017		2018		Δ % en el periodo 2015/18
Kilómetros en línea	% (1)	Kilómetros en línea	% (1)	Kilómetros en línea	% (1)	
88.487.345	0,83	91.399.466	3,29	92.267.089	0,95	5,14

(1) Desviación porcentual con respecto al año precedente

A continuación, se muestra la evolución anual de los kilómetros recorridos en línea durante los últimos seis años.

## Gráfico 1 Evolución de los kilómetros recorridos en línea (1)



(1) En 2013, 4 días de paros parciales

### 2 · 2 · 2 Viajes y Autobuses en servicio

El cuadro nº 4 incluye el total de viajes realizados en línea por los autobuses en servicio en el periodo 2016-2018, con un incremento del 0,03%, en el año 2018. Y en el cuadro nº 5 figura la evolución de los autobuses en servicio (suma del número de autobuses en cada línea durante todos los días del año) y que, en 2018, han experimentado un crecimiento del 2,40%. El menor crecimiento de los viajes en línea con respecto a los autobuses en servicio es consecuencia del elevado número de viajes realizados por los Servicios Especiales puestos en marcha en 2017.

#### Cuadro 4 Viajes realizados en línea

2016		2017		2018		Δ % en el periodo 2015/18
Viajes en línea	% (1)	Viajes en línea	% (1)	Viajes en línea	% (1)	
10.297.028	1,00	10.557.015	2,52	10.560.232	0,03	3,58

(1) Desviación porcentual con respecto al año precedente

#### Cuadro 5 Autobuses en servicio

2016		2017		2018		Δ % en el periodo 2015/18
Autobuses en servicio	% (1)	Autobuses en servicio	% (1)	Autobuses en servicio	% (1)	
513.351	1,26	530.164	3,28	542.882	2,40	7,09

(1) Desviación porcentual con respecto al año precedente

## 2 · 3 VELOCIDAD EN LÍNEA

En el cuadro nº 6 se detallan los datos relativos a la velocidad en línea registrada en el último trienio.

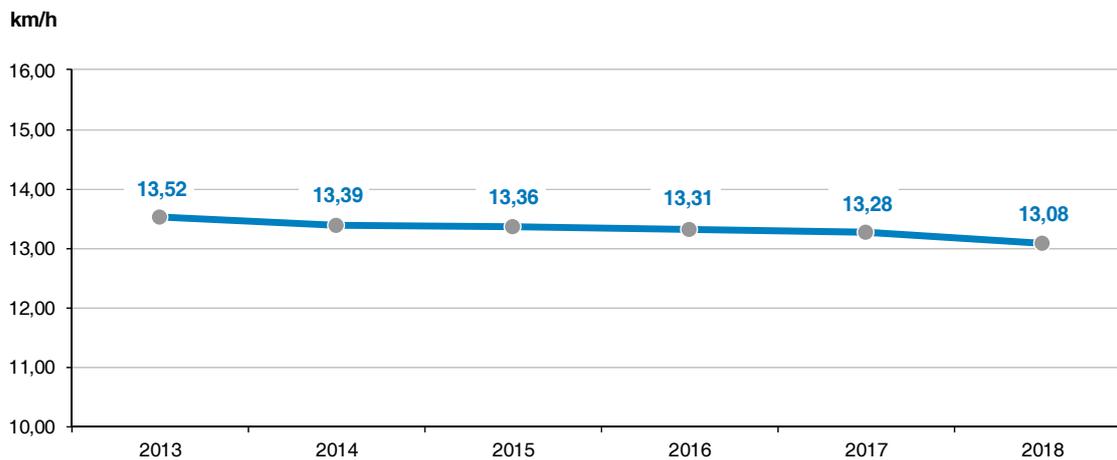
**Cuadro 6 Velocidad en línea**

2016		2017		2018		Δ % en el periodo 2015/18
Velocidad en línea	% (1)	Velocidad en línea	% (1)	Velocidad en línea	% (1)	
13,31	-0,37	13,28	-0,23	13,08	-1,51	-2,10

(1) Desviación porcentual con respecto al año precedente

La velocidad media de la red se ha reducido un 1,51% con respecto a 2017, debido a la adaptación realizada en los cuadros de servicio para mejorar su adecuación a las condiciones de la ciudad.

**Gráfico 2 Evolución de la velocidad en línea**



No obstante, en algunas líneas se ha producido una mejora en la velocidad. De las que circulan por tramos con separador físico en el carril-bus, 32 de ellas han permanecido estables, han tenido incremento o han presentado valores de pérdida inferiores a la media. Del resto de la red, 39 líneas han permanecido estables o han ganado velocidad y 48 han presentado un descenso por debajo de la media.

## 2 · 4 VIAJEROS TRANSPORTADOS

En el cuadro nº 7 figuran los valores totales y promedio de viajeros transportados en 2018 comparados con los mismos datos relativos al año 2017.

## Cuadro 7 Viajeros transportados y promedios

	Viajeros transportados	Promedio diario	Promedio diario por vehículo	Promedio por vehículo-km en línea
<b>2018</b>	420.197.041	1.151.225	774	4,5541
<b>2017</b>	427.930.391	1.172.412	807	4,6820
<b>Δ</b>	-7.733.350	-21.187	-33	-0,1279
<b>%</b>	-1,81	-1,81	-4,09	-2,73

En 2018, se produce un descenso de la demanda del 1,81%, consecuencia, entre otras causas, del menor número de viajeros de los Servicios Especiales y refuerzos de líneas puestos en servicio en 2018 con respecto a 2017, en el que se produjo el cierre de las Líneas 5 y 8 de Metro. Por otra parte, hay que tener en cuenta el incremento de demanda en las líneas coincidentes con el itinerario de las líneas cerradas de Metro. Si excluimos estos factores, se produce un incremento de 560.845 viajeros (0,13%).

Este efecto de los Servicios Especiales se viene manifestando desde 2014, por lo que, a continuación, se muestra una comparativa de la evolución de la demanda desde esa fecha, excluyendo el efecto de los Servicios Especiales de Metro y Cercanías. Como se puede observar, la evolución neta ha sido positiva en la mayoría de los ejercicios.

## Cuadro 8 Viajeros anuales comparados con el año anterior

Viajeros	Viajeros (1)	Promedio diario laborable (1)	Viajeros	Viajeros (2)	Promedio diario laborable (1)	Diferencia			
						Viajeros	Viajeros (1) (2)	Promedio diario laborable (1)	%
<b>2015</b>			<b>2014</b>			<b>Diferencia</b>			
405.923.047	403.055.346	1.354.657	402.241.055	401.380.642	1.354.095	3.681.992	1.674.704	562	0,42
<b>2016</b>			<b>2015</b>			<b>Diferencia</b>			
430.109.731	419.820.083	1.415.075	405.923.047	403.804.094	1.354.657	24.186.684	16.015.989	60.418	3,97
<b>2017</b>			<b>2016</b>			<b>Diferencia</b>			
427.930.391	417.764.334	1.417.518	430.109.731	418.645.930	1.415.075	-2.179.340	-881.596	2.443	-0,21
<b>2018</b>			<b>2017</b>			<b>Diferencia</b>			
420.197.041	419.754.941	1.413.089	427.930.391	419.194.096	1.417.518	-7.733.350	560.845	-4.429	0,13

(1) Viajeros excluidos Servicios Especiales de Metro y Cercanías, refuerzos de líneas e incremento de demanda en líneas coincidentes.

(2) Viajeros del año anterior, en términos homogéneos de calendario y excluidos Servicios Especiales de Metro y Cercanías, refuerzos de líneas e incremento de demanda en líneas coincidentes.

El nivel medio de ocupación de los vehículos presenta unas cifras similares a las de 2017, con un 49,06%, y, por tanto, mantiene los niveles de comodidad y confort ofertados a los clientes.

En el cuadro nº 9 se recogen los viajeros transportados en el último trienio, detallando los grandes grupos en los que se distribuye la demanda de EMT (Títulos EMT y Metrobús, Abono Transportes y Otros). En este último, se incluyen los procedentes de Servicios Especiales compensados por Tarifa Técnica. En el grupo de Servicios Especiales, se presentan los viajeros transportados en aquéllos cuya compensación económica es diferente.

La distribución de la demanda presenta un desplazamiento hacia el grupo de Títulos Abono Transportes que alcanza el 83,15% de la demanda total. La entrada en vigor de nuevos títulos, a partir de 2015, ha sido la causa de este crecimiento.

**Cuadro 9 Viajeros transportados en el último trienio**

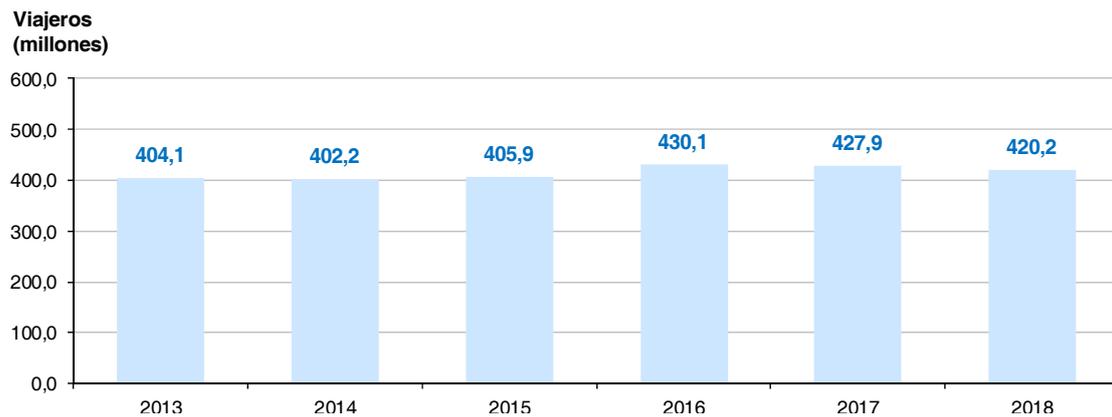
	2016			2017			2018			Δ % en el periodo 2015/18
	Viajeros	% (1)	% (2)	Viajeros	% (1)	% (2)	Viajeros	% (1)	% (2)	
Títulos EMT y Metrobús	75.267.647	-7,23	17,50	72.739.262	-3,36	17,00	70.396.776	-3,22	16,75	-13,23
Abono Transportes	347.076.189	7,80	80,69	347.702.533	0,18	81,25	349.398.799	0,49	83,15	8,52
Otros	7.716.384	178,00	1,80	7.427.907	-3,74	1,74	316.009	-95,75	0,08	-88,62
<b>Total Viajeros</b>	<b>430.060.220</b>	<b>5,96</b>	<b>99,99</b>	<b>427.869.702</b>	<b>-0,51</b>	<b>99,99</b>	<b>420.111.584</b>	<b>-1,81</b>	<b>99,98</b>	<b>3,51</b>
Servicios Especiales	49.511	-1,56	0,01	60.689	22,58	0,01	85.457	40,81	0,02	69,91
<b>Viajeros Registrados</b>	<b>430.109.731</b>	<b>5,96</b>	<b>100,00</b>	<b>427.930.391</b>	<b>-0,51</b>	<b>100,00</b>	<b>420.197.041</b>	<b>-1,81</b>	<b>100,00</b>	<b>3,52</b>

(1) Desviación porcentual con respecto al año precedente

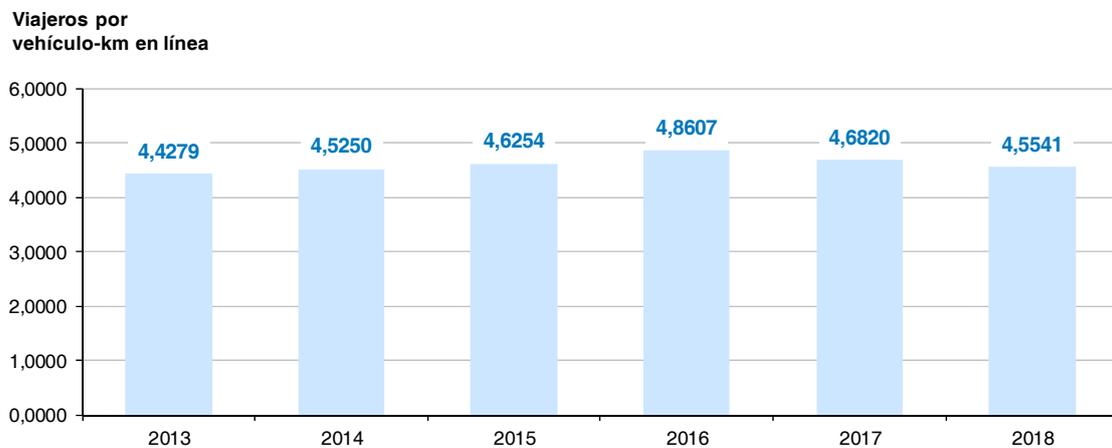
(2) Distribución porcentual por tipo de título

En los gráficos siguientes, se representa la evolución en los últimos 6 años de los viajeros transportados totales y por vehículo-km.

**Gráfico 3 Evolución de los viajeros transportados (1)**



**Gráfico 4 Evolución de los viajeros por kilómetro en línea (1)**



(1) En 2013, 4 días de paros parciales

## 2 · 5 TÍTULOS DE TRANSPORTE

La distribución de viajeros transportados según el título de transporte utilizado se refleja en el cuadro siguiente.

**Cuadro 10 Viajeros por título de transporte**

Título	Viajeros Registrados	%
Billete Sencillo	19.872.534	4,73
Billete Aeropuerto	1.097.342	0,26
Metrobús	45.967.687	10,94
Bus+Bus	49.083	0,01
Bonotet	-	-
Pase Familiar	3.069.417	0,73
Justificante H1	340.713	0,08
<b>Títulos EMT y Metrobús</b>	<b>70.396.776</b>	<b>16,75</b>
30 días Normal	144.835.021	34,47
30 días Joven	82.735.997	19,69
Anual Normal	10.676.335	2,54
Anual Joven	792.299	0,19
Tercera Edad	87.663.487	20,86
Tarjeta Azul	18.305.165	4,36
Turístico	543.012	0,13
Infantil	3.677.236	0,87
30 días Desempleados	170.247	0,04
<b>Abono Transportes</b>	<b>349.398.799</b>	<b>83,15</b>
Otros	316.009	0,08
<b>Viajeros totales</b>	<b>420.111.584</b>	<b>99,98</b>
Servicios Especiales	85.457	0,02
<b>Viajeros Registrados</b>	<b>420.197.041</b>	<b>100,00</b>

## 2 · 6 TARIFAS

En 2018, no se ha producido ninguna revisión de tarifas.

**Cuadro 11 Tarifas Títulos EMT y Metrobús (1)**

Título	Normal	Bonificado (2)				
		Persona con Discapacidad	Familia Numerosa General	Familia Numerosa Especial	Familia Numerosa General + Discapacidad	Familia Numerosa Especial + Discapacidad
Billete Sencillo	1,50	1,20	1,20	0,70	0,90	0,40
Billete Sencillo Exprés Aeropuerto	5,00	4,00	4,00	2,50	3,00	1,50
Metrobús (10 viajes)	12,20	9,70	9,70	6,10	7,30	3,60
Bus+Bus EMT (3)	18,30					

Multa: 20 veces el importe del Billete Sencillo Normal / Billete Sencillo Exprés Aeropuerto

(1) Expresadas en euros, IVA incluido.

(2) En vigor desde el 1 de septiembre de 2017.

(3) Billete de 10 viajes con transbordo.

**Cuadro 12 Tarifas Abono Transportes (1)**

ABONO TRANSPORTES												
Tipo de Abono		Zona de Utilización										
<b>30 Días (2)</b>		<b>A</b>	<b>B1</b>	<b>B2</b>	<b>B3</b>	<b>C1</b>	<b>C2</b>	<b>E1 (6)</b>	<b>E2 (6)</b>			
<b>Normal (3)</b>		54,60	63,70	72,00	82,00	89,50	99,30	110,60	131,80			
<b>Joven (3) (4)</b>		20,00										
<b>Tercera Edad (3)</b>		12,30										
<b>Tarjeta Azul (5)</b>		6,20										
<b>Anual (3) (7)</b>		<b>A</b>	<b>B1</b>	<b>B2</b>	<b>B3</b>	<b>C1</b>	<b>C2</b>	<b>E1 (8)</b>	<b>E2 (8)</b>			
<b>Normal</b>		546,00	637,00	720,00	820,00	895,00	993,00	1.106,00	1.318,00			
<b>Joven (4)</b>		200,00										
<b>Tercera Edad</b>		123,00										
(2) La validez es de 30 días naturales a partir de la primera utilización. (3) Las familias numerosas pueden obtener un 20% de descuento (categoría general) o un 50% de descuento (categoría especial) y las personas con discapacidad igual o superior a un 65% un descuento de un 20%. (4) Desde el 1 de octubre de 2015, se amplía la edad de validez hasta los 26 años y se crea una tarifa plana para todas las zonas. (5) Tarjeta especial para ciudadanos empadronados en Madrid que cumplan determinadas características de edad o discapacidad. (6) El soporte TSC de 30 días entra en vigor el 1 de noviembre de 2015, conviviendo con el soporte magnético (Mensual) hasta el 31 de diciembre de 2015. (7) Todos los títulos adquiridos durante el primer trimestre del año tendrán el siguiente precio: Precio = (Nº meses restantes - 2) x precio del abono mensual. (8) En vigor desde el 1 de enero de 2014.												
<b>Turístico (9) (10) (11)</b>	<b>A</b>						<b>T</b>					
	<b>1 día</b>	<b>2 días</b>	<b>3 días</b>	<b>4 días</b>	<b>5 días</b>	<b>7 días</b>	<b>1 día</b>	<b>2 días</b>	<b>3 días</b>	<b>4 días</b>	<b>5 días</b>	<b>7 días</b>
	8,40	14,20	18,40	22,60	26,80	35,40	17,00	28,40	35,40	43,00	50,80	70,80
(9) Descuento del 50% para niños menores de 11 años. (10) El billete Turístico Congresos se comercializa con descuentos entre el 30 y el 60%, según la cantidad demandada. (11) El día 1 de marzo de 2018 entra en vigor el billete Turístico con validez para cuatro días (zonas A y T).												
<b>Tarjeta Infantil (12)</b>		<b>Todas las zonas (excepto E1 y E2)</b>										
<b>Tarjeta Transporte Público</b>		gratuita										
(12) Este título se incorpora el 15 de febrero de 2015 y está dirigido a la población de 4, 5 y 6 años de edad. Permite la libre utilización de los servicios de transporte de la Comunidad de Madrid hasta el día en el que se cumplen 7 años. Los niños menores de 4 años no precisan título de transportes.												
<b>Abono 30 días Desempleados (2) (3) (13)</b>		<b>Todas las zonas (excepto E1 y E2)</b>										
<b>Tarjeta Transporte Público</b>		10,00										
(13) Este título se incorpora el 16 de noviembre de 2015. Permite la libre utilización de los servicios de transporte de la Comunidad de Madrid a parados inscritos en el Programa de Activación para el Empleo que cobren la renta mínima de inserción. La duración de este beneficio estará vinculada a la duración de la ayuda (6 meses).												

(1) Expresadas en euros, IVA incluido

## 2 · 7 LÍNEAS EN EXPLOTACIÓN

El número de líneas en explotación a 31 de diciembre de 2018 es de 212, siendo su desglose por tipo de red el que se relaciona seguidamente, con expresión de su longitud total (ida y vuelta) en kilómetros.

### Cuadro 13 Líneas por Redes

A 31 de diciembre	Red Diurna Convencional	Red Universitaria	Red Nocturna Convencional	Línea Exprés Aeropuerto	Total
Número de líneas	178	6	27	1	212
Longitud total (i/v)	2.986,539	67,830	693,748	46,730	3.794,847
Longitud media	16,778	11,305	25,694	-	17,900

### 2 · 7 · 1 Observaciones y modificaciones en las líneas

#### Día 18 de marzo

Las nueve líneas que se relacionan a continuación, recuperan el servicio en domingos y festivos que había sido suprimido en las mismas en 2014, dentro de un plan de ajuste de la oferta, motivado por la caída de la demanda y de la actividad económica.

- Línea 22: "Plaza de Legazpi – Villaverde Alto"
- Línea 83: "Moncloa – Barrio del Pilar"
- Línea 108: "Oporto – Cementerio de Carabanchel"
- Línea 117: "Aluche – Colonia San Ignacio de Loyola"
- Línea 129: "Plaza de Castilla – Manteras"
- Línea 149: "Tribunal – Plaza de Castilla"
- Línea 156: "Plaza de Manuel Becerra – Plaza de Legazpi"
- Línea 247: "Atocha – Colonia San José Obrero"
- Línea E1: "Atocha – Plaza Elíptica"

#### Día 19 de marzo

Con objeto de mejorar la conexión en transporte público de los vecinos del distrito de Barajas a su Hospital de referencia, se crea la Línea Especial 722: "Barajas – Hospital Ramón y Cajal" con una longitud de 18,551 Km.

#### Día 1 de abril

La Línea Especial 720: "Alsacia – Hospital Ramón y Cajal", en funcionamiento desde el 12 de septiembre de 2017 para facilitar el acceso en transporte público de los vecinos del distrito San Blas – Canillejas a su Hospital de referencia, pasa a ser línea diurna convencional como Línea 165: "Alsacia – Hospital Ramón y Cajal", manteniendo el mismo recorrido y dotación.

#### Día 4 de mayo

Con motivo de la celebración del Campeonato de Tenis “Mutua Madrid Open 2018”, se pone en funcionamiento la línea 180: “Plaza de Legazpi – Caja Mágica”, que presta servicio hasta el día 13 de mayo.

#### Día 4 de junio

Con objeto de mejorar la calidad del servicio prestado, la Línea E2: “Avenida de Felipe II – Las Rosas” modifica su itinerario sentido las Rosas. Su longitud disminuye 187 m, quedando con 8,360 Km.

#### Día 17 de septiembre

Con el fin de mejorar la intermodalidad y dar mayor cobertura de transporte a las zonas de El Espinillo, Arroyo del Fresno y Butarque, las siguientes líneas prolongan su recorrido y cambian su denominación:

- Línea 23: “Plaza Mayor – El Espinillo”. Su longitud aumenta 1.404 m, quedando con 10,686 Km, y pasa a denominarse Línea 23: “Plaza Mayor – Villaverde Cruce”.
- Línea 82: “Moncloa – Barrio de Peñagrande”. Su longitud aumenta 2.277 m, quedando con 13,424 Km, y pasa a denominarse Línea 82: “ Moncloa – Pitis”
- Línea 123: “Plaza de Legazpi – Villaverde Bajo”. Su longitud aumenta 2.475 m, quedando con 9,885 Km, y pasa a denominarse Línea 123: “Plaza de Legazpi – Butarque”

#### Día 17 de octubre

Con objeto de atender el nuevo desarrollo urbanístico de El Cañaveral, se crea la Línea Especial 723: “Alsacia – El Cañaveral”, con una longitud de 9,541 Km.

#### Día 29 de octubre

Con el fin de atender con la Red Nocturna la zona de Aravaca, se crea la línea N28: “Moncloa – Aravaca”, con una longitud de 10,674 Km.

## 2 · 7 · 2 Servicios Especiales

#### Días 19 de febrero

Con motivo de la interrupción del servicio en la línea 10 de Metro, entre las estaciones de Begoña y Tres Olivos, se crea el SE 758: “Begoña – Tres Olivos”, que presta servicio solo el día 19 de febrero.

#### Día 27 de marzo

Se suprime el SE 766: “Atocha – Polígono Industrial de Vallecas”, que ha prestado servicio desde el día 1 de diciembre de 2017, con motivo del final de la “Campaña Municipal contra el frío 2017- 2018”.

#### Día 2 de abril

Por el mismo motivo, se suprime el SE 730: “Príncipe Pío – Pinar de San José” que ha prestado servicio desde el 25 de noviembre de 2017.

#### Día 12 de Julio

Con motivo de la celebración del “Mad Cool Festival 2018”, se pone en servicio el SE 750: “Plaza de Castilla – Valdebebas”. Se suprime el 15 de julio.

#### Día 11 de agosto

Debido a las obras que se realizan en la Línea 9 de Metro, entre las estaciones de Puerta de Arganda y Sainz de Baranda, se pone en funcionamiento el SE 732: “Puerta de Arganda – Sainz de Baranda”. Se suprime el día 27 de agosto.

#### Día 25 de noviembre

Con motivo de la “Campaña Municipal contra el Frío 2018-2019”, se ponen en funcionamiento el SE 730: “Príncipe Pío – Pinar de San José” y el SE 766: “Atocha – Polígono Industrial de Vallecas” para el traslado de usuarios a los Centros Municipales de Acogida situados en la calle Pinar de San José y Camino del Pozo del Tío Raimundo, respectivamente.

## 2 · 7 · 3 Modificaciones por obras

Durante el año 2018, la realización de obras en diferentes puntos de la ciudad ha afectado de forma notable al recorrido de 76 líneas de la red de EMT, en las que se han establecido modificaciones temporales en sus itinerarios.

## 3 MATERIAL MÓVIL Y MANTENIMIENTO

### 3 · 1 PARQUE DE MATERIAL MÓVIL

La flota del parque móvil en explotación en 2018 se ha incrementado en 24 coches. Se han dado de alta 2 CAR-BUS Modelo Wolta eléctricos, 15 IRIZAR Modelo i2e eléctricos, 246 MERCEDES Modelo Cit-GNC, 14 MERCEDES Modelo Citaro G GNC Articulado y 105 SCANIA N280 UB GNC, al mismo tiempo han causado baja 2 BREDAMENARINIBUS Vivacity GNC, 34 IVECO Cityclass GNC, 138 IVECO Cityclass, 81 MAN NL/263 F, 20 MAN NL/313-F GNC, 9 MAN NL/313 Articulado, 4 MAN NG Lion Articulado, 3 MERCEDES O/530 Citaro, 65 SCANIA N-94/UB Omnicity y 2 TECNOBUS Gulliver.

**.Cuadro 14 Parque de Material Móvil de Explotación**

Marca	Modelo	01/01/2018	31/12/2018	Δ
<b>BREDAMENARINIBUS</b>	Avancity GNC	39	39	
	Vivacity GNC	29	27	-2
<b>CAR-BUS</b>	Wolta		2	2
<b>CASTROSÚA</b>	Tempus GNC	8	8	
	Tempus Eléctrico	5	5	
<b>IRIZAR</b>	i2e		15	15
<b>IVECO</b>	Cityclass GNC	262	228	-34
	Cityclass	320	182	-138
	Citelis	36	36	
	Citelis GNC	176	176	
	Citelis Aeropuerto GNC	12	12	
	Urbanway Híbrido	13	13	
<b>MAN</b>	NL/263-F	128	47	-81
	NL/273-F	77	77	
	NL/313-F GNC	159	139	-20
	NG/313-F Articulado	9		-9
	NG/313-F GNC Articulado	32	32	
	NG Lion Articulado	4		-4
	NL/283-F	24	24	
	Lion's City GNC	42	42	
Lion's City Híbrido	17	17		
<b>MERCEDES</b>	O/530 Citaro	81	78	-3
	Cit-GNC	127	373	246
	Citaro G GNC Articulado	40	54	14
<b>SCANIA</b>	N-94/UB Omnicity	146	81	-65
	N270 Omnicity	110	110	
	N280 UB GNC	101	206	105
<b>TATA HISPANO</b>	TML Híbrido GNC	10	10	
<b>TECNOBÚS</b>	Gulliver	18	16	-2
<b>Total de vehículos en parque</b>		<b>2.025</b>	<b>2.049</b>	<b>24</b>

### 3 · 2 ANTIGÜEDAD DEL PARQUE

El cuadro 15 muestra la antigüedad media del parque de autobuses de cada uno de los Centros de Operaciones de la Empresa. Con la incorporación de 382 autobuses nuevos que han sustituido a los autobuses más antiguos, la edad media ha disminuido, de una forma muy significativa, reduciéndose en más de un año y medio. Esta mejora se ha producido especialmente en los Centros de Operaciones de La Elipa y Fuencarral.

## Cuadro 15 Antigüedad Media del Parque por Centros de Operaciones

Centro de Operaciones	2016	2017	2018
Fuencarral	8,73	8,59	6,31
Carabanchel	9,38	8,03	7,18
La Elipa	10,82	10,64	8,60
Entrevías	9,61	8,55	6,62
Sanchinarro	8,60	8,38	7,32
<b>Total Parque</b>	<b>9,36</b>	<b>8,75</b>	<b>7,13</b>

### 3 · 3 CONSUMO DE CARBURANTE

El consumo total de carburante del parque de vehículos de material móvil en explotación, ha registrado la evolución trienal que se recoge en el siguiente cuadro.

#### Cuadro 16 Consumos expresados en energía

Tipo de Carburante		2016		2017		2018		Δ % en el periodo 2015/18
		Total	% (1)	Total	% (1)	Total	% (1)	
<b>Diésel</b>	Total kw/h	315.206.495	3,06	280.313.544	-11,07	187.648.083	-33,06	-38,65
	kWh/100 Km	575,65	1,02	571,19	-0,77	560,69	-1,84	-1,60
<b>Gas natural</b>	Total kw/h	298.719.347	1,13	354.930.980	18,82	457.412.358	28,87	54,85
	kWh/100 Km	734,63	1,27	727,57	-0,96	711,63	-2,19	-1,91
<b>Eléctrico</b>	Total kw/h	199.809	-9,04	262.392	31,32	1.125.085	328,78	412,16
	kWh/100 Km	88,12	-3,12	118,73	34,74	174,05	46,59	91,35
<b>Híbrido (2)</b>	Total kw/h	3.946.579	-7,96	6.819.835	72,80	9.495.949	39,24	121,45
	kWh/100 Km	568,19	-0,93	470,22	-17,24	455,46	-3,14	-20,59
<b>TOTAL</b>	Total kw/h	<b>618.072.229</b>	<b>2,04</b>	<b>642.326.751</b>	<b>3,92</b>	<b>655.681.474</b>	<b>2,08</b>	<b>8,24</b>
	kWh/100 Km	<b>641,55</b>	<b>1,02</b>	<b>645,36</b>	<b>0,59</b>	<b>652,58</b>	<b>1,12</b>	<b>2,76</b>

(1) Desviación porcentual con respecto al año precedente.

(2) Incluye los consumos de todos los vehículos híbridos (diésel, gas natural y electricidad).

Como se puede observar, los consumos totales han experimentado un ligero incremento derivado del mayor número de kilómetros recorridos, incremento que ha afectado especialmente al gas natural, la electricidad e híbridos, por la incorporación de nuevas unidades propulsadas por estos combustibles.

## 4 ANÁLISIS ECONÓMICO ACTIVIDAD DE TRANSPORTE URBANO

### 4 · 1 ÍNDICE TEÓRICO DE COBERTURA TARIFARIA

A continuación, se presenta un índice teórico de cobertura económica calculado por la relación entre los ingresos provenientes de recaudaciones y los costes totales de la actividad. En dicho índice, se ha producido un descenso del 6,29%, como consecuencia del descenso de las recaudaciones (0,71%) frente al incremento de los costes totales (5,96%).

**Cuadro 17 Índice teórico de cobertura tarifaria (miles de euros)**

	2018	2017	Diferencia	
			Importe	%
Recaudaciones	253.441.946	255.264.655	-1.822.709	-0,71
Costes Totales (1)	552.428.101	521.348.802	31.079.299	5,96
% $\frac{\text{Recaudaciones}}{\text{Costes Totales}}$	45,88	48,96	-3,08	-6,29

(1) Los Costes Totales incluyen los derivados de la Actividad del Transporte Urbano, incluyendo los financieros.

### 4 · 2 CUENTA DE RESULTADOS

A continuación se detalla la cuenta de resultados correspondiente a la Actividad de Transporte Urbano:

**Cuadro 18 Cuenta de Resultados de la Actividad de Transporte Urbano (euros) (1)**

	2018	2017	Diferencia	
			Importe	%
<b>INGRESOS</b>				
Ingresos por prestaciones del Servicio de Transportes	500.790.025	484.380.430	16.409.595	3,39
Subvenciones de Capital Aplicadas	29.637.008	18.020.740	11.616.268	64,46
Subvenciones y Aportaciones	461.828	406.883	54.945	13,50
Resto	6.173.304	5.104.671	1.068.633	20,93
<b>TOTAL</b>	<b>537.062.165</b>	<b>507.912.724</b>	<b>29.149.441</b>	<b>5,74</b>
<b>GASTOS DE EXPLOTACIÓN</b>				
Personal Activo	420.915.357	401.123.646	19.791.711	4,93
Aprovisionamientos	54.356.618	54.191.581	165.037	0,30
Conservación Locales e Instalaciones	6.412.380	6.245.383	166.997	2,67
Seguros	7.434.433	7.236.465	197.968	2,74
Tributos	2.962.799	2.814.293	148.506	5,28
Amortizaciones	47.581.203	37.481.148	10.100.055	26,95
Resultado por enajenaciones	921.196	287.853	633.343	220,02
Resto	11.155.567	10.857.330	298.237	2,75
<b>TOTAL</b>	<b>551.739.553</b>	<b>520.237.699</b>	<b>31.501.854</b>	<b>6,06</b>
<b>Resultado Bruto de Explotación</b>	<b>-14.677.388</b>	<b>-12.324.975</b>	<b>-2.352.413</b>	<b>19,09</b>
Resultado Financiero	-688.548	-1.111.103	422.555	-38,03
Resultado antes de impuestos	-15.365.936	-13.436.078	-1.929.858	14,36

(1) Se excluyen los ingresos y gastos de Ayuda a la Movilidad, Aparcamientos, BiciMAD, Teleférico, Publicidad, y Consultoría, pero incluye los de Sanidad.

#### 4 · 3 BENEFICIO DE ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA

El terreno que poseía la Sociedad en Carabanchel, presentado como mantenido para la venta ha sido enajenado. Con fecha 11 de octubre de 2017, la Comisión Delegada aprobó la convocatoria y el pliego de condiciones para la enajenación mediante subasta del terreno, que fue publicada en el B.O.E. con fecha 19 de diciembre de 2017, resultando adjudicataria de la misma la entidad Promociones y Construcciones Pyc, Pryconsa, S.A., por importe de 16.315.000 euros, precio por el que la Empresa Municipal de Transportes de Madrid le ha transmitido el terreno, según escritura pública de compraventa de fecha 25 de octubre de 2018. El beneficio obtenido en la venta ha sido el siguiente.

**Cuadro 19 Beneficio de Activos No Corrientes Mantenidos para la venta (euros)**

	2018
Valor Neto Contable antes de la venta	984.082
Importe de la venta (sin IVA)	16.315.000
<b>Beneficio</b>	<b>15.330.918</b>

#### 4 · 4 COSTES DE PRODUCCIÓN

**Cuadro 20 Costes de Producción (euros)**

	2018	2017	Diferencia	
			Importe	%
Coste medio por kilómetro	5,58	5,31	0,27	5,08
Coste medio por hora-coche	74,71	72,22	2,49	3,45
<u>Coste de Personal Activo</u> Hora-coche	56,93	55,56	1,37	2,47

El incremento del coste medio por kilómetro y por hora coche en 2018, con respecto a 2017, ha sido del 5,08 y del 3,45%, respectivamente, derivado, entre otros, del aumento de los costes de personal (4,93%) y las amortizaciones (26,95%).



# Informe de GESTIÓN 2018

| III. Actividad de gestión de ayuda a la movilidad.



## 1 GRÚAS

### 1 · 1 BASES Y DEPÓSITOS

La capacidad de almacenamiento útil para la retirada de vehículos disponible en 2018 ha sido de 7.760 plazas, distribuidas entre cuatro bases y cinco depósitos: seis se ubican en el centro de la ciudad y los otros tres, en la periferia.

Los vehículos que se retiran de la vía pública por infracción son depositados en las bases de rotación y, con carácter general, una vez transcurridos entre seis y ocho días laborables desde su retirada, se trasladan a un depósito en la periferia, si no ha sido recogido por su propietario.

**Cuadro 21 Número de plazas en Bases de Rotación y Depósitos a 31 de diciembre**

Almacenamiento	Nº Plazas
<b>Bases de Rotación</b>	<b>1.252</b>
Colón	88
Escuadrón	364
Paseo Imperial	228
Nuestra Señora del Recuerdo	572
<b>Depósitos</b>	<b>6.508</b>
Barceló	80
Velázquez	100
Mediodía II	3.600
Mediodía III	1.350
Vicálvaro	1.378
<b>Total</b>	<b>7.760</b>

### 1 · 2 INTERVENCIONES REALIZADAS

Las intervenciones realizadas por EMT durante el año 2018 como respuesta a los requerimientos de los Agentes de la Autoridad, así como requerimientos adicionales a éstos, asciende a 86.428 intervenciones, de las cuales el 47,61% (41.152) han sido vehículos que se retiraron de la calle y se han trasladado a alguno de los depósitos municipales. El resto, corresponden a intervenciones que no culminan con el traslado y custodia de un vehículo: requerimientos nulos, vehículos movidos de calle, entregas en la vía pública, traslados entre bases o a otras dependencias oficiales...

## Cuadro 22 Intervenciones realizadas

	2018	2017	Δ	%
Grúas en servicio	27.072	28.868	-1.796	-6,22
Servicios realizados	86.428	89.459	-3.031	-3,39
Intervenciones por grúa	3,19	3,10	0,09	2,90

## 1 · 3 FLOTA DE VEHÍCULOS

### Cuadro 23 Parque Móvil de Grúas

Marca	Modelo	01/01/2018	31/12/2018	Δ
<b>IVECO</b>	Daily 65C14 GNC (1)	5	2	-3
	Eurocargo ML 160 EL 20 GNC	1	1	
	Eurocargo ML 120 EL 20 GNC	1	1	
	Daily 50 A 400D (1)	1	1	
	Daily 65 C15	13	4	-9
	Daily 50 C15 (2)	1	1	
	Daily 70 C14	18	26	8
	Daily 70 C15	40	40	
	Eurocargo ML 140 E 18	1	1	
<b>DAF</b>	FAT 2700 HS (2)	1	1	
<b>Número total de vehículos</b>		<b>82</b>	<b>78</b>	<b>-4</b>

(1) Vehículos de sustitución

(2) Vehículo propiedad de EMT

Esta flota dispone de varias tipologías de grúas para poder atender la retirada de la gran mayoría de los vehículos del parque automovilístico: grúas de plataforma de mayor capacidad de carga, grúas de arrastre de medio tonelaje, grúa pluma, grúa portavehículos...

## 1 · 4 PROCEDIMIENTO DE ELIMINACIÓN DE VEHÍCULOS (PEV)

Según establece el artículo 106 del Texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, aprobado por Real Decreto Legislativo 6/2016, de 30 de octubre, se podrá ordenar el traslado de un vehículo a un Centro Autorizado de Tratamiento de vehículos (CAT), para su posterior destrucción y descontaminación, cuando hayan transcurrido más de dos meses desde que el vehículo fuera inmovilizado o retirado de la vía pública y depositado por la Administración y su titular no hubiera formulado alegaciones. Establece el citado artículo que, con anterioridad a la orden de traslado del vehículo, se deberá requerir al titular del mismo advirtiéndole que, de no proceder a su retirada en el plazo de un mes, se procederá a su traslado a un CAT.

A continuación, se muestran los datos del procedimiento de eliminación de vehículos depositados en las bases municipales del Ayuntamiento de Madrid relativos a:

- Notificaciones enviadas a los titulares: 3.998.
- Anuncios publicados en el Boletín Oficial del Estado: 6 anuncios con un total de 2.499 vehículos.
- Vehículos entregados a un CAT: se ha procedido a la eliminación de 2.998 vehículos.

## 2 SERVICIO DE APOYO AL CONTROL DE ESTACIONAMIENTO (SACE)

Con objeto de fomentar los carriles reservados para el transporte público, desde enero de 2007 se viene realizando la actividad de vigilancia del carril-bus, mediante el sistema de captación automática de matrículas a través de cámaras fotográficas instaladas en el vehículo, así como la supervisión del estado de los separadores físicos. El total de kilómetros de carril-bus a 31 de diciembre es de 116,841 de los cuales 37,776 disponen de separador.

Las actividades realizadas por el SACE, se pueden dividir en dos:

- Vigilancia del carril-bus y control del estado de los separadores.
- Apoyo a la gestión municipal en la tramitación de expedientes sancionadores.

El servicio de vigilancia del carril-bus continúa adaptándose a los requerimientos de la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación del Ayuntamiento de Madrid, a cuya iniciativa sigue denunciando los vehículos que interrumpen el paso del autobús en caso de intersecciones, doble fila, aceras, estacionamiento regulado por placas, paradas de autobús..., siempre y cuando se encuentren estacionados en los ejes de circulación que delimitan las líneas comerciales de autobuses, aunque en esos puntos no exista una señalización específica de carril-bus.

### 2 · 1 ÁREA OBJETO DE CONTROL

Los kilómetros de carril-bus vigilados han pasado de 93,270 en el año 2017 a 116,841 en 2018, debido, principalmente, a la nueva creación de tramos de carril-bus según se indica a continuación:

- Desde el mes de abril, en Avenida de la Albufera.
- Desde el mes de julio, en calle Príncipe de Vergara, avenida Menéndez Pelayo y avenida Monforte de Lemos.

- Desde el mes de agosto, en calle Doctor Esquerdo y calle Mateo Inurria.
- Desde el mes de septiembre, en avenida de San Luis, paseo de la Castellana, calle Goya y calle Serrano.

Asimismo, la longitud de los carriles-bus vigilados con separadores se ha incrementado y ha pasado de 34,735 en el año 2017 a 37,776 en 2018, debido a la incorporación de separador en el tramo de carril-bus de las calles Alberto Aguilera, Carranza y Sagasta.

Para atender la vigilancia de los nuevos tramos de carriles-bus, ha sido necesario reorganizar las rutas o itinerarios existentes que de forma programada son realizadas por la flota de vehículos de SACE. Así, desde el mes de noviembre, existen 13 rutas nuevas cuyos itinerarios tienen una longitud comprendida entre un mínimo de 10,696 kilómetros y un máximo de 27,137 kilómetros, dependiendo de sus características. La modificación de estos itinerarios también incluye la adaptación a las necesidades planteadas por la Subdirección de Operaciones a través del SAE e Inspección Operativa.

Con objeto de obtener la mayor información posible de los datos procedentes de la actividad diaria realizada por la flota de vehículos de SACE, que permita ser analizada con posterioridad, a finales de 2018 se han iniciado los trabajos de modificación del sistema embarcado en los vehículos, que se prevé esté operativo a comienzos de 2019.

## 2 · 2 OFERTA DE SERVICIO

El número de horas totales de control ha sido de 34.643 con un total de 24.901 denuncias impuestas y una media de 0,72 denuncias por hora realizada. Tanto el número de denuncias como el ratio de denuncias por hora de control han aumentado respecto a 2017, en un 37,06% y un 14,11%, respectivamente. Este aumento se debe principalmente al cambio de los equipos de captación de matrículas, por otros con tecnología mejorada, que se realizó durante el año 2017, por lo que han estado operativos durante todo el año 2018.

### Cuadro 24 Horas realizadas y denuncias formuladas

	Horas Realizadas (Horas totales de Control)	Denuncias Formuladas	
		Total	Por hora realizada
Enero	3.397,11	2.572	0,76
Febrero	2.894,56	2.624	0,91
Marzo	3.334,53	3.010	0,90
Abril	3.268,68	2.653	0,81
Mayo	3.726,93	2.387	0,64
Junio	3.431,38	2.130	0,62
Julio	2.295,42	1.642	0,72
Agosto	1.501,22	1.003	0,67
Septiembre	2.840,33	1.789	0,63
Octubre	3.201,21	2.103	0,66
Noviembre	2.850,25	1.614	0,57
Diciembre	1.902,12	1.374	0,72
<b>Total</b>	<b>34.643,74</b>	<b>24.901</b>	<b>0,72</b>

### 3 CUENTA DE RESULTADOS

**Cuadro 25 Cuenta de Resultados de la Actividad de Ayuda a la Movilidad**

	2018	2017	Diferencia	
			Importe	%
<b><u>INGRESOS</u></b>				
Subvenciones de Capital Aplicadas	56.354	26.713	29.641	110,96
Subvenciones y Aportaciones	5.939.514	21.883.615	-15.944.101	-72,86
Resto	888.610	377.444	511.166	135,43
<b>TOTAL</b>	<b>6.884.478</b>	<b>22.287.772</b>	<b>-15.403.294</b>	<b>-69,11</b>
<b><u>GASTOS DE EXPLOTACIÓN</u></b>				
Personal Activo	21.401.446	21.357.932	43.514	0,20
Aprovisionamientos	267.163	214.202	52.961	24,72
Conservación Locales e Instalaciones	76.740	146.458	-69.718	-47,60
Seguros	75.941	92.406	-16.465	-17,82
Tributos	841.311	822.614	18.697	2,27
Amortizaciones	208.926	186.492	22.434	12,03
Resto	3.672.160	3.907.031	-234.871	-6,01
<b>TOTAL</b>	<b>26.543.687</b>	<b>26.727.135</b>	<b>-183.448</b>	<b>-0,69</b>
<b>Resultado Bruto de Explotación</b>	<b>-19.659.209</b>	<b>-4.439.363</b>	<b>-15.219.846</b>	<b>342,84</b>
Resultado Financiero	-	-408	408	-100,00
Resultado antes de impuestos	-19.659.209	-4.439.771	-15.219.438	342,80



Informe de  
GESTIÓN  
2018

| IV. Actividad de gestión de  
aparcamientos.



## 1 APARCAMIENTOS

EMT ha gestionado un total veintiún aparcamientos, dos aparcamientos más que en el año anterior, lo que eleva el total de plazas disponibles a 7.174 (un 7,35% más que en 2017). Las nuevas incorporaciones han sido:

- Aparcamiento del Estadio Metropolitano, que ofrece 3.011 plazas en superficie, incorporándose el uso disuasorio de esas plazas, de las cuales 200 funcionan con abonados en régimen de rotación.
- Aparcamiento de Plaza Mayor, con 694 plazas destinadas a residentes, aunque el Acuerdo Municipal permite la utilización en régimen de rotación mientras no exista demanda de residentes.

Por otra parte, en 2018:

- Se amplía el catálogo de servicios de los aparcamientos de EMT con la comercialización de BICIPARK, que permite la obtención de un abono para el aparcamiento de la bicicleta. En la actualidad esta red se extiende a 7 aparcamientos y 85 plazas.
- La implantación y gestión de la nueva red de punto de recarga eléctrica Electro-EMT con 7 puntos de carga rápida y 81 puntos de carga lenta, que han tenido una rápida aceptación entre más de 500 usuarios. La carga se realiza en Plaza de Colon y aparcamientos de Jacinto Benavente, Marqués de Salamanca y Nuestra Señora del Recuerdo.
- En el mes de noviembre, EMT se ajusta a las condiciones de Madrid Central en sus aparcamientos de Villa de París, Pedro Zerolo, Jacinto Benavente y Plaza Mayor, con refuerzo de los sistemas de identificación de vehículos y consulta de la disponibilidad en tiempo real de las plazas libres de los aparcamientos a través de la Aplicación ParkingMadrid.

### 1 · 1 APARCAMIENTOS DE RESIDENTES

Los aparcamientos de residentes ofrecen una alternativa al estacionamiento en vía pública a los ciudadanos que residen dentro de su área de influencia. Como se ha señalado, en 2018 se ha incorporado el nuevo aparcamiento de Plaza Mayor.

**Cuadro 26 Aparcamientos de Residentes y número de plazas a 31 de diciembre**

Aparcamientos de Residentes	Total Plazas	Total Plazas Contratadas 2008-2018	% Ocupación
Agustín Lara	59	18	30,51
Barceló	554	502	90,61
Elvira	192	151	78,65
Francisco Altimiras	59	27	45,76
Ginzo de Limia	97	97	100,00
Jacinto Benavente	111	111	100,00
Marqués de Samaranch (Paseo Imperial)	233	92	39,48
Montalbán	148	143	96,62
Plaza de España	258	162	62,79
Plaza Mayor (1)	694	142	20,46
Avenida de Portugal	445	245	55,06
Pradillo	64	36	56,25
<b>Total</b>	<b>2.914</b>	<b>1.726</b>	<b>59,23</b>

(1) Esta unidad de negocio entra en funcionamiento el 13 de mayo de 2018. Aunque tiene uso general de residentes el Acuerdo Municipal permite la utilización en régimen de rotación mientras no exista demanda de residentes.

## 1 · 2 APARCAMIENTOS DE ROTACIÓN

El número total de aparcamientos de rotación en explotación, a 31 de diciembre, es de catorce y se distribuyen de la siguiente manera.

**Cuadro 27 Aparcamientos de Rotación en explotación a 31 de diciembre**

Aparcamientos de Rotación	Plazas
<b>Mixto</b>	<b>1.928</b>
Avenida de Portugal	428
Jacinto Benavente	276
Plaza Mayor (1)	552
Montalbán	130
Plaza de España	542
<b>Rotación</b>	<b>2.884</b>
Almagro	437
Estadio Metropolitano (2)	200
Marqués de Salamanca	356
Nuestra Señora del Recuerdo	698
Orense	129
Pedro Zerolo	113
Recoletos	281
San Epifanio	501
Villa de París	169
<b>Total</b>	<b>4.812</b>

(1) Esta unidad de negocio entra en funcionamiento el 13 de mayo de 2018. Aunque tiene uso general de residentes, el Acuerdo Municipal permite la utilización en régimen de rotación mientras no exista demanda de residentes.

(2) Esta unidad de negocio entra en funcionamiento el 1 de enero de 2018.

## Cuadro 28 Actividad de Aparcamientos en Rotación

Aparcamientos	Vehículos Rotación				Vehículos Abonados			
	2018	2017	Δ	%	2018	2017	Δ	%
Almagro	161.011	169.550	-8.539	-5,04	2.075	2.523	-448	-17,76
Avenida de Portugal	45.087	37.077	8.010	21,60	971	754	217	28,78
Estadio Metropolitano (1)					2.400		2.400	
Jacinto Benavente	308.149	355.901	-47.752	-13,42				
Marqués de Salamanca	117.036	125.296	-8.260	-6,59	1.928	2.058	-130	-6,32
Montalbán	108.061	105.729	2.332	2,21	1.226	777	449	57,79
Nuestra Señora del Recuerdo	18.003	16.893	1.110	6,57	515	543	-28	-5,16
Orense	8.249	9.557	-1.308	-13,69	877	837	40	4,78
Pedro Zerolo (2)	169.104	184.295	-15.191	-8,24				
Plaza de España	412.413	307.328	105.085	34,19	1.523	1.331	192	14,43
Plaza Mayor (3)	239.541		239.541		1.351		1.351	
Recoletos	88.924	76.206	12.718	16,69	2.048	2.246	-198	-8,82
San Epifanio		3.914	-3.914	-100,00		3.000	-3.000	-100,00
Villa de París	93.086	94.516	-1.430	-1,51	833	895	-62	-6,93
<b>Total</b>	<b>1.768.664</b>	<b>1.486.262</b>	<b>282.402</b>	<b>19,00</b>	<b>15.747</b>	<b>14.964</b>	<b>783</b>	<b>5,23</b>

(1) Esta unidad de negocio entra en funcionamiento el 1 de enero de 2018.

(2) Esta unidad de negocio cambia su denominación de Vázquez de Mella a Pedro Zerolo el 1 de junio de 2017.

(3) Esta unidad de negocio entra en funcionamiento el 13 de mayo de 2018. Aunque tiene uso general de residentes, el Acuerdo Municipal permite la utilización en régimen de rotación mientras no exista demanda de residentes.

Como se observa en el cuadro, los vehículos en rotación han experimentado un crecimiento del 19,00%, derivado de la incorporación de los nuevos aparcamientos y del mayor período de funcionamiento en este ejercicio de los de Montalbán y Plaza de España.

## Cuadro 29 Tickets por plaza y día

Aparcamientos	Tickets por plaza y día (1)			
	2018	2017	Δ	%
Almagro	1,01	1,04	-0,03	-2,88
Avenida de Portugal	0,29	0,24	0,05	20,83
Estadio Metropolitano (2)				
Jacinto Benavente	3,05	3,41	-0,36	-10,56
Marqués de Salamanca	0,90	0,96	-0,06	-6,25
Montalbán	2,28	2,02	0,26	12,87
Nuestra Señora del Recuerdo	0,07	0,06	0,01	16,67
Orense	0,18	0,20	-0,02	-10,00
Pedro Zerolo (3)	4,10	4,63	-0,53	-11,45
Plaza de España	2,10	1,96	0,14	7,14
Plaza Mayor (4)	1,60			
Recoletos	0,87	0,74	0,13	17,57
San Epifanio (5)				
Villa de París	1,51	1,52	-0,01	-0,66
<b>Promedio</b>	<b>1,22</b>	<b>1,13</b>	<b>0,09</b>	<b>7,96</b>

(1) Cada ticket en rotación tiene una estimación de 2:30 horas de estancia.

(2) Esta unidad de negocio entra en funcionamiento el día 1 de enero de 2018.

(3) Esta unidad de negocio cambia su denominación de Vázquez de Mella a Pedro Zerolo el 1 de junio de 2017.

(4) Esta unidad de negocio entra en funcionamiento el 13 de mayo de 2018. Aunque tiene uso general de residentes, el Acuerdo Municipal permite la utilización en régimen de rotación mientras no exista demanda de residentes.

(5) En la actualidad están en fase de estudio diversos proyectos de explotación de este aparcamiento.

A continuación, se incluye un cuadro con el grado de ocupación por aparcamiento y global, entendiendo como tal, el porcentaje de horas en que los aparcamientos han estado ocupados por vehículos sobre el total de horas ofertadas, tanto diurnas como nocturnas, los 365 días del año. Como sucede con los vehículos en rotación, el grado de ocupación también ha experimentado un incremento significativo (28,72%).

**Cuadro 30 Grado de Ocupación**

Aparcamientos	Grado de ocupación			
	2018	2017	Δ	%
Almagro	18,41	18,79	-0,38	-2,02
Avenida de Portugal	3,79	3,65	0,14	3,84
Jacinto Benavente	38,01	38,98	-0,97	-2,49
Marqués de Salamanca	14,40	14,83	-0,43	-2,90
Montalbán	47,69	34,90	12,79	36,65
Nuestra Señora del Recuerdo	1,42	1,01	0,41	40,59
Orense	7,60	7,38	0,22	2,98
Pedro Zerolo (1)	54,35	57,34	-2,99	-5,21
Plaza de España	33,23	30,86	2,37	7,68
Plaza Mayor (2)	24,49		24,49	
Recoletos	22,70	20,88	1,82	8,72
Villa de París	24,61	23,45	1,16	4,95
<b>Promedio</b>	<b>19,63</b>	<b>15,25</b>	<b>4,38</b>	<b>28,72</b>

(1) Esta unidad de negocio cambia su denominación de Vázquez de Mella a Pedro Zerolo el 1 de junio de 2017.

(2) Esta unidad de negocio entra en funcionamiento el 13 de mayo de 2018. Aunque tiene uso general de residentes, el Acuerdo Municipal permite la utilización en régimen de rotación mientras no exista demanda de residentes.

### 1 · 3 APARCAMIENTOS DE USO DISUASORIO

En diciembre de 2016, comienza a funcionar el uso disuasorio de los aparcamientos de Avenida de Portugal y Nuestra Señora del Recuerdo, y en enero de 2018 se incorpora el aparcamiento de Estadio Metropolitano. La normativa permite el uso gratuito de 6:00 horas a 22:00 horas, en días laborables, si se acredita la utilización del transporte público en el mismo día, y una estancia mínima de 5 horas.

## 2 CUENTA DE RESULTADOS

**Cuadro 31 Cuenta de Resultados de la Actividad de Aparcamientos**

	2018	2017	Diferencia	
			Importe	%
<b>INGRESOS</b>				
Ingresos Aparcamientos	14.104.219	11.292.246	2.811.973	24,90
Subvenciones y Aportaciones	94.250	232.790	-138.540	-59,51
Subvenciones de Capital Aplicadas	204.046	52.476	151.570	288,84
Ingresos Gestión Publicitaria	3.256	3.218	38	1,18
Resto	189.751	144.992	44.759	30,87
<b>TOTAL</b>	<b>14.595.522</b>	<b>11.725.722</b>	<b>2.869.800</b>	<b>24,47</b>
<b>GASTOS DE EXPLOTACIÓN</b>				
Personal Activo	5.544.656	5.221.924	322.732	6,18
Aprovisionamientos	23.290	37.692	-14.402	-38,21
Conservación Locales e Instalaciones	411.156	226.800	184.356	81,29
Seguros	6.313	6.616	-303	-4,58
Tributos	374.541	385.581	-11.040	-2,86
Amortizaciones	314.304	174.777	139.527	79,83
Resto	2.540.852	2.073.707	467.145	22,53
<b>TOTAL</b>	<b>9.215.112</b>	<b>8.127.097</b>	<b>1.088.015</b>	<b>13,39</b>
<b>Resultado Bruto de Explotación</b>	<b>5.380.410</b>	<b>3.598.625</b>	<b>1.781.785</b>	<b>49,51</b>
Resultado Financiero	-	-	-	-
Resultado antes de impuestos	5.380.410	3.598.625	1.781.785	49,51



Informe de  
GESTIÓN  
2018

| V. Actividad de gestión de BiciMAD.



## 1 BiciMAD

Desde el 20 de octubre de 2016, EMT se ocupa de la gestión del servicio de alquiler público de bicicletas BiciMAD, mientras que la anterior concesionaria sigue participando como proveedor tecnológico.

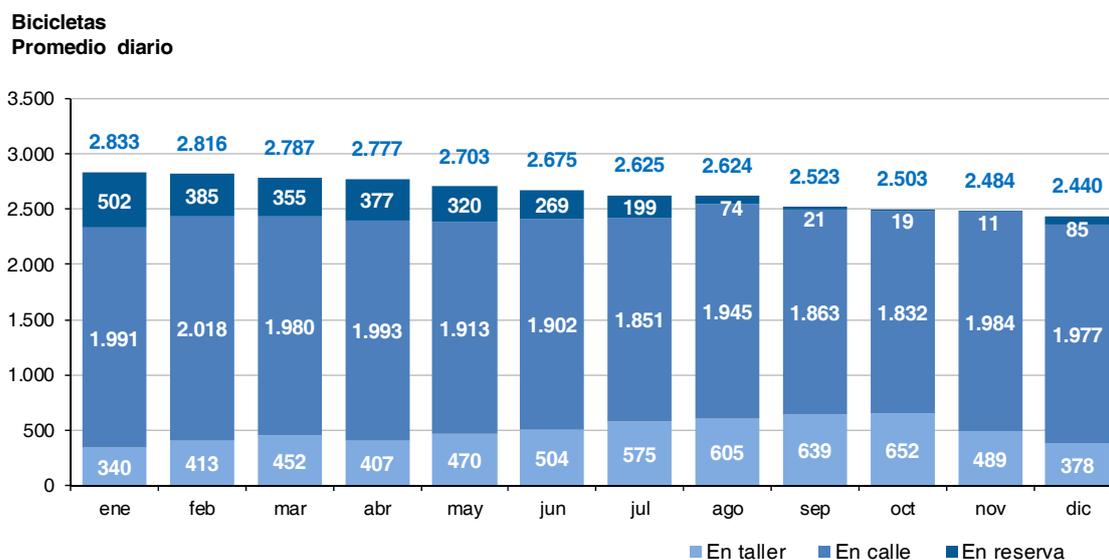
En el momento del traspaso, el servicio presentaba un importante deterioro, derivado de unos registros de vandalismo muy elevados y de una gestión inadecuada de los recursos durante el periodo de transición, por lo que se han llevado a cabo las siguientes actividades:

- Garantizar la disponibilidad de bicicletas para su uso:
  - Gestionando su adecuada distribución, atendiendo a las necesidades de cada zona.
  - Llevando a cabo una correcta política de mantenimiento, tanto preventivo como correctivo, que garantice el buen estado del material móvil así como de las instalaciones en calle (Estaciones).
- Atender y resolver las incidencias técnicas que se produzcan a los usuarios del sistema.
- Gestionar la colocación, despliegue y recogida de vallas según indicaciones del Ayuntamiento, así como la colaborar y ser parte de los nuevos retos planteados por el Ayuntamiento, tales como la remodelación de la Gran Vía.

### 1 · 1 FLOTA DE BICICLETAS

El número de bicicletas ha sufrido una disminución progresiva a lo largo de 2018, motivada por la baja definitiva de 397 bicicletas por rotura de cuadro que no han sido sustituidas por las 456 bicicletas pendientes de dar de alta una vez que se lleve a cabo la ampliación del servicio.

Gráfico 5 Evolución del Parque Móvil de Bicicletas



En cuanto a las bicicletas en calle, han evolucionado entre las 1.991 del mes de enero y las 1.977 bicicletas del mes de diciembre, alcanzando las 2.018 en el mes de febrero.

## 1 · 2 ESTACIONES

A 31 de diciembre, el servicio dispone de 165 Estaciones. Cada una de ellas se compone de varios elementos:

- Tótem: ordenador de la estación que permite a los Usuarios interactuar con el sistema tanto para la expedición de tarjetas de abonados, como para darse de alta como usuario ocasional.
- Plataformas: en las que se realiza el anclaje de las bases y los tótems.
- Bases: enganches en los que se anclan individualmente las bicicletas, que transmiten los datos entre las bicicletas y la Estación, y realizan la recarga de la batería.

## 1 · 3 VIAJES REALIZADOS

El siguiente cuadro muestra cómo, en 2018, el número de viajes realizados se ha incrementado gracias al crecimiento en los Abonos Anuales, más elevado que el descenso que se ha producido en los Ocasionales.

**Cuadro 32 Viajes realizados**

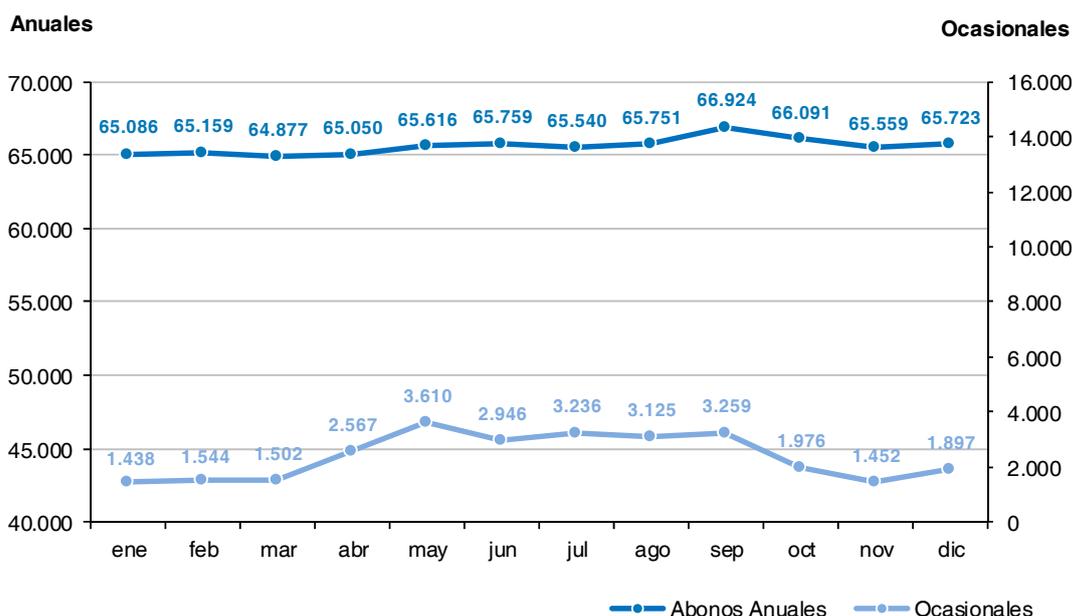
Viajes	Abono Anual				Ocasional			
	2018	2017	Δ	%	2018	2017	Δ	%
enero	234.566	157.005	77.561	49,40	3.021	2.598	423	16,28
febrero	211.104	170.749	40.355	23,63	3.143	3.072	71	2,31
marzo	194.209	229.039	-34.830	-15,21	3.401	4.981	-1.580	-31,72
abril	269.683	225.796	43.887	19,44	5.912	8.067	-2.155	-26,71
mayo	322.962	301.022	21.940	7,29	8.603	8.352	251	3,01
junio	351.483	346.562	4.921	1,42	7.006	6.401	605	9,45
julio	350.672	312.638	38.034	12,17	7.640	7.090	550	7,76
agosto	284.618	250.741	33.877	13,51	7.967	7.775	192	2,47
septiembre	408.440	369.939	38.501	10,41	7.424	8.429	-1.005	-11,92
octubre	352.847	375.047	-22.200	-5,92	4.605	9.025	-4.420	-48,98
noviembre	276.751	307.564	-30.813	-10,02	3.033	5.467	-2.434	-44,52
diciembre	250.887	228.830	22.057	9,64	3.882	4.030	-148	-3,67
<b>Total</b>	<b>3.508.222</b>	<b>3.274.932</b>	<b>233.290</b>	<b>7,12</b>	<b>65.637</b>	<b>75.287</b>	<b>-9.650</b>	<b>-12,82</b>

## 1 · 4 USUARIOS DEL SISTEMA Y TIEMPO MEDIO DE VIAJE

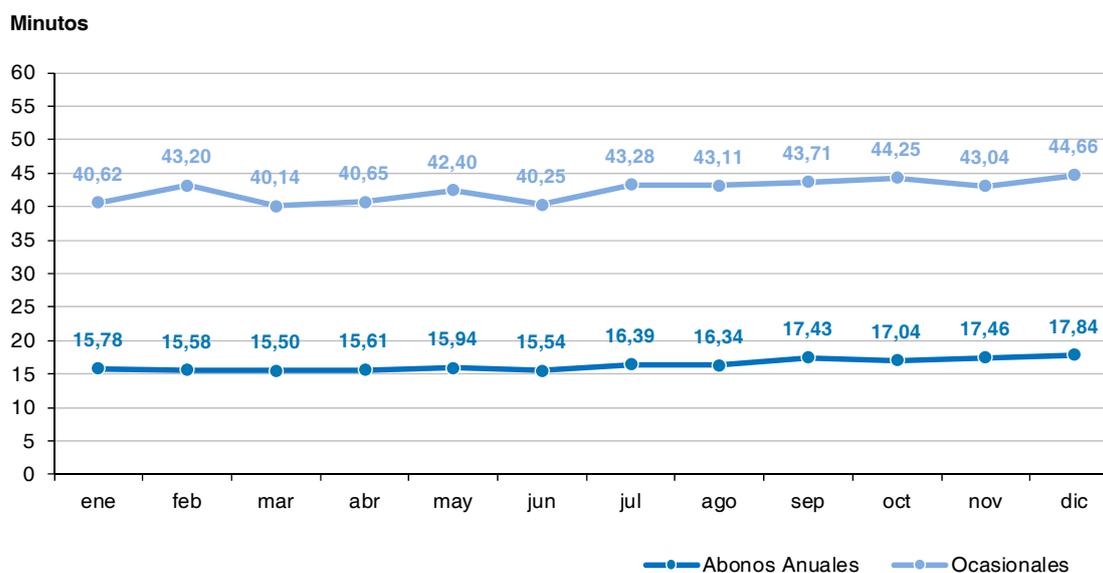
En los siguientes gráficos se representa la evolución de los usuarios del sistema en 2018, así como la evolución del tiempo medio de viaje. En ambos casos, desglosado por Usuarios Anuales de 15 y 25 euros a último día del mes y Usuarios Ocasionales de 1, 3 y 5 días.

Se cierra el año con 65.723 abonados anuales y 1.897 Usuarios Ocasionales, con un crecimiento de más de 800 abonados y un mantenimiento de los Usuarios Ocasionales. En cuanto a los tiempos medios de viaje, se observa un incremento del 4,42% en los Usuarios Ocasionales, mientras desciende un 2,14% en el caso de los Abonados Anuales.

**Gráfico 6 Evolución de los Usuarios**



**Gráfico 7 Evolución del tiempo medio de viaje**



## 1 · 5 HORAS DISPONIBLES

El número de horas disponibles en calle de las bicicletas también ha experimentado un notable crecimiento en los primeros meses del año, con respecto a los valores del año 2017. Este dato se ha consolidado al cierre del ejercicio.

**Cuadro 33 Horas Disponibilidad bicicletas**

Horas disponibles	2018	2017	Δ	%
enero	1.459.638,10	1.221.336,31	238.301,79	19,51
febrero	1.341.920,61	1.189.777,99	152.142,62	12,79
marzo	1.453.066,51	1.282.694,49	170.372,02	13,28
abril	1.409.140,17	1.160.439,96	248.700,21	21,43
mayo	1.395.326,75	1.359.538,56	35.788,19	2,63
junio	1.344.235,89	1.298.701,02	45.534,87	3,51
julio	1.350.578,19	1.397.118,74	-46.540,55	-3,33
agosto	1.430.631,55	1.451.992,64	-21.361,09	-1,47
septiembre	1.337.929,17	1.352.147,18	-14.218,01	-1,05
octubre	1.390.051,45	1.375.809,49	14.241,96	1,04
noviembre	1.430.209,10	1.392.696,16	37.512,94	2,69
diciembre	1.497.361,62	1.419.498,16	77.863,46	5,49
<b>Total</b>	<b>16.840.089,11</b>	<b>15.901.750,70</b>	<b>938.338,41</b>	<b>5,90</b>

## 1 · 6 SERVICIO DE VALLAS

La actividad de vallas se encarga de la colocación, retirada, despliegue y agrupación de las vallas necesarias para los actos que tienen lugar dentro de Madrid, a solicitud del Ayuntamiento de Madrid. En 2018, se ha producido un descenso derivado de la menor intervención en la operación de peatonalización de Gran Vía, al encontrarse las obras en un estado muy avanzado, así como las menores necesidades de intervención en otros eventos de la ciudad.

**Cuadro 34 Actuaciones**

Actuaciones	2018	2017	Δ	%
Colocación	72.963	73.186	-223	-0,30
Retirada	75.594	74.554	1.040	1,39
Despliegue	10.629	14.718	-4.089	-27,78
Agrupación	10.572	11.906	-1.334	-11,20
<b>Total</b>	<b>169.758</b>	<b>174.364</b>	<b>-4.606</b>	<b>-2,64</b>

## 2 CUENTA DE RESULTADOS

Cuadro 35 Cuenta de Resultados de la Actividad de BiciMAD

	2018	2017	Diferencia	
			Importe	%
<b>INGRESOS</b>				
Ingresos Bicimad	2.929.203	2.645.780	283.423	10,71
Ingresos Ayuntamiento	2.053.292	1.897.215	156.077	8,23
Subvenciones de Capital	1.706.767	1.516.941	189.826	12,51
Resto	12.321	-	12.321	100,00
<b>TOTAL</b>	<b>6.701.583</b>	<b>6.059.936</b>	<b>641.647</b>	<b>10,59</b>
<b>GASTOS DE EXPLOTACIÓN</b>				
Personal Activo	3.423.533	1.818.024	1.605.509	88,31
Aprovisionamientos	1.187.325	656.075	531.250	80,97
Conservación Locales e Instalaciones	271.586	7.283	264.303	3.629,04
Seguros	19.978	40.510	-20.532	-50,68
Tributos	8.893	5.380	3.513	65,30
Amortizaciones	1.576.239	1.414.969	161.270	11,40
Resultados por Deterioro Inmov.	189.615	101.971	87.644	85,95
Resto	884.031	2.082.644	-1.198.613	-57,55
<b>TOTAL</b>	<b>7.561.200</b>	<b>6.126.856</b>	<b>1.434.344</b>	<b>23,41</b>
<b>Resultado Bruto de Explotación</b>	<b>-859.617</b>	<b>-66.920</b>	<b>-792.697</b>	<b>1.184,54</b>
Resultado Financiero	-	-165	165	-100,00
Resultado antes de impuestos	-859.617	-67.085	-792.532	1.181,38



Informe de  
GESTIÓN  
2018

| VI. Actividad de gestión de Teleférico.



## 1 TELEFÉRICO

El Teleférico es un servicio de transporte de personas por cable entre dos terminales, una en el Paseo del Pintor Rosales y la otra en el Cerro Garabitas, situado en la Casa de Campo. Ambas terminales tienen asociadas otras instalaciones dedicadas a la restauración.

El Ayuntamiento de Madrid, por Acuerdo del Pleno en su sesión del 31 de enero de 2018, de conformidad con lo previsto en el artículo 11.1.I) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid, en relación con lo establecido en el artículo 85.2.A) d) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, aprueba la gestión directa por la Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A. del servicio público del “Teleférico de Rosales y sus instalaciones asociadas”, situado en el Barrio de Argüelles, del distrito de Moncloa-Aravaca.

Por tanto, EMT se ocupa de la gestión del servicio desde el día 1 de febrero de 2018. Los objetivos a conseguir, a partir de este momento, se dividen en dos fases: la primera de ellas se inicia una vez concluida y superada la Inspección Técnica Anual obligatoria, el Teleférico entra en funcionamiento el 24 de marzo de 2018.

Además, durante el mes de mayo de 2018, se realiza una auditoría técnica con objeto de determinar el estado de la instalación. En ella, se detecta una avería mecánica no compatible con el servicio que es reparada entre el 26 de mayo o el 12 de junio.

El servicio dispone de 80 cabinas, con capacidad máxima para cinco adultos y un niño, y 1.200 pasajeros por hora, que recorren los 2.457 m del trayecto en 11 minutos, alcanzando una altura máxima de 40 m, y permanece abierto al público todos los fines de semana y festivos del año, así como todos los días de la semana desde mediados de marzo hasta finales de octubre, con excepción de aquellos días en que las condiciones atmosféricas sean desfavorables y obliguen a suspender el servicio por razones de seguridad.

En 2018, el Teleférico ha estado 199 días en servicio y ha transportado un total de 253.593 viajeros, cuyo desglose mensual se muestra en el siguiente cuadro.

**Cuadro 36 Viajeros transportados**

	Nº de días en servicio	Viajeros
Marzo	7	13.465
Abril	10	20.133
Mayo	15	25.775
Junio	18	16.453
Julio	31	33.997
Agosto	31	37.101
Septiembre	30	33.802
Octubre	29	28.741
Noviembre	11	18.469
Diciembre	17	25.657
<b>Total</b>	<b>199</b>	<b>253.593</b>

A continuación se detallan las tarifas en vigor en el año 2018. Además, también existen acuerdos con distintas empresas para ofrecer descuentos y promociones.

**Cuadro 37 Tarifas (1)**

Título	Billete Ida	Billete Ida/Vuelta
Adulto	4,50	6,00
Infantil (menor de 4 años)	gratis	gratis
Junior (entre 4 y 12 años)	4,00	5,00
Senior (mayor de 65 años)	4,00	5,00
Familia Numerosa (por integrante)		5,00
Colectivos (Jóvenes - Desempleados)		5,00
PMR y Discapacitados (2)	4,50	6,00
Colegios (mínimo 10 personas)		5,00
Grupos (mínimo 20 personas)		5,00
Aulas de Física y otras posibles actividades		4,00
<b>Abonos (3)</b>		
Abono Mensual		15,00
Abono Mensual Familia Numerosa y Junior		13,00
Abono Mensual Desempleados		10,00
Abono Anual		35,00
Abono Anual Familia Numerosa y Junior		30,00
Abono Anual Desempleados		23,00

(1) Expresadas en euros, IVA incluido

(2) Acompañantes gratis

(3) Precio por integrante

**2 CUENTA DE RESULTADOS**
**Cuadro 38 Cuenta de Resultados de la Actividad de Teleférico**

	2018
<b>INGRESOS</b>	
Ingresos Teleférico	1.184.168
Subvenciones de Capital	166
<b>TOTAL</b>	<b>1.184.334</b>
<b>GASTOS DE EXPLOTACIÓN</b>	
Personal Activo	561.640
Aprovisionamientos	13.094
Conservación Locales e Instalaciones	31.348
Seguros	74.204
Tributos	1.212
Amortizaciones	217
Resto	423.670
<b>TOTAL</b>	<b>1.105.385</b>
<b>Resultado Bruto de Explotación</b>	<b>78.949</b>
Resultado Financiero	-
Resultado antes de impuestos	78.949

Informe de  
GESTIÓN  
2018

| VII. Actividad de gestión publicitaria.



## 1 GESTIÓN PUBLICITARIA

Las principales actividades realizadas en 2018 han sido:

- Gestión del contrato de explotación publicitaria del exterior de los autobuses y en los aparcamientos de la EMT.
- Gestión integral (incluida comercialización) de la publicidad en el interior de los autobuses.
- Supervisión de la explotación publicitaria de las marquesinas.
- Gestión de contenidos y venta en la “Tienda online” de EMT, con diversos objetos promocionales corporativos a la venta, así como las entradas al Museo de EMT.
- Venta de entradas online del Servicio de Naviluz.
- Gestión del contrato de aplicación y retirada de vinilos publicitarios en autobuses.
- Otros ingresos ajenos a la explotación: arrendamientos, rodajes, eventos...

Asimismo, cabe señalar que en 2018 se han llevado a cabo los siguientes trabajos:

- Incorporación del aparcamiento de Plaza Mayor al contrato de explotación publicitaria del exterior de los autobuses y en el interior de los aparcamientos.
- Nuevo contrato de aplicación y retirada de vinilos publicitarios.

## 2 CUENTA DE RESULTADOS

**Cuadro 39 Cuenta de Resultados de la Actividad de Publicidad**

	2018	2017	Diferencia	
			Importe	%
<b>INGRESOS</b>				
Subvenciones de Capital Aplicadas	466	399	67	16,79
Ingresos Gestión Publicitaria	17.819.689	16.212.426	1.607.263	9,91
Resto	281.714	292.159	-10.445	-3,58
<b>TOTAL</b>	<b>18.101.869</b>	<b>16.504.984</b>	<b>1.596.885</b>	<b>9,68</b>
<b>GASTOS DE EXPLOTACIÓN</b>				
Personal Activo	392.380	336.376	56.004	16,65
Aprovisionamientos	854	679	175	25,77
Conservación Locales e Instalaciones	-	17	-17	-100,00
Amortizaciones	3.343	3.358	-15	-0,45
Resultado por enajenaciones	-	77	-77	-100,00
Resto	110.039	44.769	65.270	145,79
<b>TOTAL</b>	<b>506.616</b>	<b>385.276</b>	<b>121.340</b>	<b>31,49</b>
<b>Resultado Bruto de Explotación</b>	<b>17.595.253</b>	<b>16.119.708</b>	<b>1.475.545</b>	<b>9,15</b>
Resultado Financiero	-	-	-	-
Resultado antes de impuestos	17.595.253	16.119.708	1.475.545	9,15



Informe de  
GESTIÓN  
2018

| VIII. Actividad de consultoría.



## 1 ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA

En 2018 el área de consultoría ha continuado llevando a cabo una política de transmisión del conocimiento y experiencia a otros operadores de transporte, poniendo a su disposición su desarrollo tecnológico y la experiencia acumulada en los últimos años.

Entre los objetivos de estas actividades cabe señalar:

- Potenciar y difundir en el mundo la imagen tecnológica y puntera de Madrid a través de EMT.
- Incrementar el prestigio de la Empresa a través de la colaboración con instituciones académicas y compañías internacionales de reconocido prestigio.
- Aprovechar el Know-how de la Empresa y sus activos para obtener ingresos adicionales.

Las actividades realizadas en 2018 han sido:

- Asistencia Técnica para la explotación de parte de la operación del nuevo Sistema de Transporte en Lima

Desde el punto de vista técnico y con carácter general, esta concesión, que forma parte de las cuatro adjudicadas, se concreta en la adquisición y explotación de 154 autobuses de 18, 12 y 8,5 metros para circular sobre un corredor segregado de alta capacidad (BRT), constituido por 33 kilómetros de vía principal, aislada y separada de la circulación, 48 estaciones, 31 kilómetros de vías alimentadoras y 3 terminales, sobre el que opera una flota total de 600 autobuses (de 4 empresas concesionarias).

En 2018, ha continuado la ejecución de la prórroga del Contrato de Asistencia Técnica, firmado en 2017, con finalización en diciembre de 2020.

- Elaboración del Plan Global de Movilidad Sostenible de la Empresa Naturgy en colaboración con la consultora G-advisory.
  - Proyecto de asistencia técnica a la EMT de Valencia para la tramitación de la gestión directa del aparcamiento de Plaza de Brujas en la ciudad de Valencia.
  - Elaboración, para la Empresa Naturgy, de un estudio comparativo sobre el funcionamiento de la tecnología híbrida y la de gas natural comprimido, utilizando los datos de operación, mantenimiento y emisiones obtenidos de la experiencia de EMT con este tipo de tecnologías.
  - Consultoría renovación Sistema de Ayuda a la Explotación e Información (SAEI) en Pamplona
- Este año finaliza el proyecto de consultoría, iniciado en 2017, para la asistencia técnica para la renovación tecnológica de los sistemas embarcados en los Autobuses del Transporte Urbano Comarcal (TUC) de la mancomunidad de Pamplona.
- Consultoría en Ciudad de México

A lo largo de 2018, se ha llevado a cabo el estudio para la elaboración del diseño conceptual, funcional y operacional de la movilidad en el corredor “Eje 8 Sur” de la ciudad de México DF.

- Consultoría para la implantación de un Servicio de Transporte colectivo en la ciudad de La Meca

EMT ha firmado un contrato de asistencia técnica con la empresa adjudicataria del proyecto de “Definición, Operación y Mantenimiento de un Nuevo Sistema de Autobuses en La Meca, Arabia Saudí”.

- Consultorías relacionadas con urbanismo movilidad para el Ayuntamiento

En 2018, se han realizado, entre otros estudios e informes:

- Revisión técnica del estado de los aparcamientos municipales de la calle Fuencarral, plaza de Olavide y plaza del Carmen cuya concesión administrativa finaliza en el año 2019.
- Preparación del procedimiento de licitación para la contratación del aparcamiento de la plaza de Santo Domingo.
- Asistencia técnica al programa de aparcamientos disuasorios del Ayuntamiento de Madrid.
- Ampliación del SER. A lo largo de 2018, ha continuado el desarrollo del “Estudio de implantación de mejoras y adopción de medidas de estacionamiento en el Municipio de Madrid”, iniciado en 2017.

## 2 PROYECTOS DE MOVILIDAD

Entre los proyectos de Movilidad cabe destacar:

- **Carril-bus**

En 2018, se ha realizado el Proyecto de Construcción y el estudio de Seguridad y Salud para la implantación de un carril-bus en la avenida de los Poblados (entre la estación de Metro de Colonia Jardín y la calle del Parque Eugenia de Montijo) y en la avenida de Andalucía (entre la glorieta de Málaga y la calle Alcocer de Madrid).

- **Paradas de autobús**

Redacción del proyecto de ejecución de las obras de mejora de la accesibilidad en un máximo de 35 paradas de autobuses en la ciudad de Madrid, actuación financiada con el programa de inversiones de la Comunidad de Madrid.

- **Modelo de ciudad**

En 2018, ha continuado avanzando la construcción de la red de transporte público y privado, así como la zonificación y conexión de las mismas y la elaboración de las matrices origen-destino y el modelo de reparto modal.

### ■ Reubicación de cabeceras o paradas de autobús

En colaboración con la Dirección de Servicios de Transporte, se han realizado estudios en diversos emplazamientos susceptibles de reubicación de paradas, como consecuencia de actuaciones realizadas en vía pública por el Ayuntamiento de Madrid. Entre ellos, los relativos a la plaza de Canalejas, plaza de los Misterios y Sierra de Guadalupe.

### ■ BiciMAD

Participación en los estudios de movilidad para la elaboración del Plan de ampliación del sistema público de alquiler de bicicletas BiciMAD en 2019 incluyendo la localización de nuevas estaciones.

## 3 PROYECTOS INTERNACIONALES DE INVESTIGACIÓN

En 2018, ha continuado la gestión de los proyectos de cooperación europea con aportaciones de la Unión Europea al amparo de distintos Programas Marco, que tienen como objetivo generar visibilidad internacional e incrementar la reputación corporativa.

### ■ Proyectos iniciados en 2018

- Proyecto IMOVE. Dentro del Programa H2020, EMT participa como 5º “Living Labs” en este proyecto que pretende apoyar el despliegue y la mejora de MaaS (Mobility as a Service) en Europa, investigando soluciones innovadoras en tres áreas principales:
  - Medidas organizativas y estrategias de participación de los usuarios y las partes interesadas.
  - Habilitación de soluciones TIC para el funcionamiento y mejora de MaaS.
  - Problemas y soluciones de intercambio de datos en aplicaciones MaaS.
- Proyecto MOMENTUM - Modelling Emerging Transport Solutions for Urban Mobility (Modelización de soluciones de transporte emergente para la movilidad urbana). Perteneciente también al Programa H2020, trata de desarrollar un conjunto de análisis de datos de movilidad, así como métodos de explotación, modelos de transporte y herramientas de apoyo en la toma de decisiones que recojan el impacto de las nuevas opciones de transporte, así como los cambios de comportamiento derivados del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC en la movilidad urbana.

### ■ Proyectos vigentes en 2018

- Proyecto ECCENTRIC. Englobado en el Proyecto CIVITAS para implementar soluciones de movilidad sostenible en zonas periféricas de la ciudad, incluyendo transporte público,

bicicleta y distribución urbana de mercancías, en el que EMT lleva a cabo la coordinación administrativa del mismo.

#### ■ Colaboración en otros proyectos europeos en 2018

- Proyectos finalizados en 2018
  - Proyecto ELIPTIC. Relacionado con la electrificación del transporte público, en el que EMT participa en el “Twinning programme” (programa de hermanamiento) con el fin de fomentar la transferencia de conocimiento desde las ciudades participantes en el proyecto hacia otras ciudades y entidades interesadas.
  - Proyecto NOVELOG. Proyecto cuyo objetivo es la generación de soluciones sostenibles para la logística urbana.
  - Perteneciente al Programa H2020, el Proyecto ASSURED tiene como objetivo impulsar la electrificación y carga rápida de autobuses y vehículos pesados. EMT participa en la puesta en marcha de un Piloto con buses eléctrico con carga por inducción como experto en el grupo de usuarios.
  - Proyecto INCLUSION, proyecto del Programa H2020 sobre accesibilidad en el transporte, movilidad inclusiva y equidad. EMT participa en el grupo de entidades interesadas en conocer los avances del proyecto.
  - Proyecto CITYLAB. La ciudad de Madrid participa en el grupo de diez ciudades seguidoras del Proyecto, sobre ideas innovadoras en materia de distribución urbana de mercancías y logística.
  - Proyecto STARS CARSHARING. En el marco del Proyecto STARS del Programa H2020, sobre oportunidades de movilidad compartida y desafíos para las ciudades europeas, EMT participa en la Junta Consultiva Externa.
  - Proyecto EMPOWER. Con este proyecto se pretende reducir el uso del coche en las ciudades, fundamentalmente, cambiando los hábitos de movilidad de los conductores a través de incentivos positivos.
  - Proyecto CIMEC-CODECS. Se ha mantenido la participación en las diferentes jornadas organizadas por estos dos proyectos en materia de Sistemas Inteligentes de Transporte cooperativos (C-ITS).
  - Proyecto MAVEN. Proyecto del Programa H2020, centrado en los Sistemas Inteligentes de Transporte (ITS) y el vehículo autónomo, EMT colabora en el grupo de trabajo del mismo.
  - Proyecto GECKO. También del Programa H2020, pretende ayudar en la definición de nuevos marcos regulatorios para permitir la implantación efectiva de tecnologías emergentes y modelos de negocio y operacionales para todos los modos de transporte.
  - Proyecto SUMI. Perteneciente también al Programa H2020, su objetivo es recopilar información sobre movilidad a nivel europeo a partir de diecinueve indicadores clave.

## 4 CUENTA DE RESULTADOS

Cuadro 40 Cuenta de Resultados de la Actividad de Consultoría

	2018	2017	Diferencia	
			Importe	%
<b>INGRESOS</b>				
Subvenciones y Aportaciones	926.379	1.889.720	-963.341	-50,98
Subvenciones de Capital Aplicadas	5.090	4.473	617	13,79
Ingresos Consultoría	321.185	304.679	16.506	5,42
<b>TOTAL</b>	<b>1.252.654</b>	<b>2.198.872</b>	<b>-946.218</b>	<b>-43,03</b>
<b>GASTOS DE EXPLOTACIÓN</b>				
Personal Activo	1.224.270	1.305.955	-81.685	-6,25
Aprovisionamientos	278	1.182	-904	-76,48
Conservación Locales e Instalaciones	21	198	-177	-89,39
Amortizaciones	5.192	11.143	-5.951	-53,41
Resultado por enajenaciones	-204.347	-194.980	-9.367	4,80
Resto	173.269	112.569	60.700	53,92
<b>TOTAL</b>	<b>1.198.683</b>	<b>1.236.067</b>	<b>-37.384</b>	<b>-3,02</b>
<b>Resultado Bruto de Explotación</b>	<b>53.971</b>	<b>962.805</b>	<b>-908.834</b>	<b>-94,39</b>
Resultado Financiero	-	-	-	-
Resultado antes de impuestos	53.971	962.805	-908.834	-94,39



Informe de  
GESTIÓN  
2018

| IX. Acontecimientos más relevantes.



## 1 · 1 INFRAESTRUCTURAS

### 1 · 1 · 1 Nuevas Construcciones

Entre los proyectos más significativos realizados en 2018, hay que señalar la redacción del Proyecto para la ejecución de un nuevo Centro de Operaciones en La Elipa. Este nuevo Centro está diseñado para operar, en una primera fase, con una flota de autobuses eléctricos y de gas natural comprimido, que evolucionará hasta la totalidad de autobuses eléctricos. Será un centro integrado e innovador, concebido con criterios sostenibles, diseñado con materiales reciclados, cuidando la integración paisajista dentro del entorno en el que estará ubicado. Estará diseñado con criterios de balance energético casi nulo (nZEB), gracias al empleo de materiales reciclados en la construcción, el aumento de la eficiencia energética mediante la obtención de energía de fuentes renovables y la disposición de elementos que favorezcan la reducción de las emisiones de efecto invernadero.

### 1 · 1 · 2 Proyectos y obras

Por otra parte, se han llevado a cabo remodelaciones de diferente índole y alcance, entre las que cabe señalar:

- Instalación de nuevos tramos de separadores de carril-bus en el eje comprendido entre las calles Sagasta, Carranza y Alberto Aguilera, ampliando en 3,04 km la longitud de carriles-bus con separador.
- Instalación de 2 nuevos aseos en cabeceras de líneas.
- Instalación de 40 nuevas marquesinas en paradas de autobús para mejorar el confort de los viajeros.
- Instalación de 57 nuevos Paneles de Información Variable (PMV) en paradas de autobús.
- Financiadas por el Consorcio Regional de Transportes de Madrid, se han realizado obras para la mejora de la accesibilidad en 23 paradas de autobuses, así como otras actuaciones de mejora de accesibilidad con cargo al Contrato de Gestión de Servicios para el mantenimiento de paradas y monolitos.
- Diversas obras de acondicionamiento en las Bases de Nuestra Señora del Recuerdo, Mediodía III, Escuadrón y Vicálvaro.
- Obras para la preinstalación de cargadores rápidos en los Aparcamientos de Almagro, Recoletos, Avenida de Portugal, Plaza Mayor y Plaza de España, y de carga lenta en Jacinto Benavente y Barceló, así como legalización de los mismos en Avenida de Portugal, Marqués de Salamanca, Plaza Mayor y Orense.

- Suministro y montaje de puertas seccionales para la base de Nuestra Señora del Recuerdo.
- Suministro e instalación de estanterías para el estacionamiento de vehículos en la base de Mediodía III.

## 1 · 2 MATERIAL MÓVIL

Durante este ejercicio, se han llevado a cabo las siguientes operaciones:

- Acondicionamiento de autobuses en servicio.

En 2018 el acondicionamiento de vehículos se ha centrado en la instalación de elementos de seguridad, abordando dos grandes reformas, la primera es la instalación en 444 vehículos de equipos de extinción de incendios embarcados y autónomos, situados en el habitáculo del motor, cuyo objetivo es detener un posible incendio en su fase inicial. La segunda ha consistido en homogeneizar las cerraduras de las mamparas de seguridad en 650 coches adaptándolos a los criterios aplicados en las nuevas unidades.

- Acondicionamiento autobuses para otros usos.

En 2018, se han acondicionado dos autobuses para un uso social, uno para convertirlo en una oficina móvil de atención a personas en riesgo de pobreza o de exclusión social por motivos de desigualdad y el otro para transformarlo en un estudio móvil de radio.

- Electrificación de líneas.

A lo largo de 2018, el proyecto de electrificación se ha centrado en tres ejes fundamentales:

- A finales del mes de enero, se pone en funcionamiento la línea 76 con autobuses eléctricos, con recarga de oportunidad por inducción en ambas cabeceras y recarga por conducción en estación, tras la adaptación de 5 vehículos CASTROSÚA Tempus GNC Híbridos.
- Renovación de los vehículos Gulliver de las líneas M1 y M2: en servicio desde 2008, mediante un procedimiento de contratación de suministro de 18 unidades. Estos nuevos autobuses, RAMPINI modelo Wolta, carrozados en España, tendrán una configuración más avanzada. Las dos primeras unidades se han recibido a finales de 2018.
- Puesta en servicio de las 2 primeras unidades i2e de IRIZAR eléctricos de 12 metros, que se han recibido a finales de 2018.

A lo largo del año 2018, se han consolidado los proyectos más importantes en relación con la nueva tecnología embarcada en los autobuses, la centralización de aparcamientos o las mejoras tecnológicas en BiciMAD, entre otros, continuando, además, con la actualización de las infraestructuras tecnológicas y el Centro de Proceso de Datos.

En el ámbito de los Proyectos Tecnológicos se han realizado los siguientes trabajos:

### ■ Tecnología para Servicios de Transporte

- Gestión integral de la tecnología en el autobús.

Se ha seguido realizando el mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo del Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE), sistema de Billética Inteligente de Transporte (BIT) y Sistema de Videovigilancia Embarcada en el Autobús (VEA), con objeto de garantizar un óptimo funcionamiento técnico y de operación, tanto del equipamiento embarcado como de las instalaciones fijas, Puesto Central de Control y Central Receptora de Alarmas.

Por otra parte, ha finalizado la instalación, iniciada en 2016, de la nueva arquitectura tecnológica embarcada, en todos los vehículos de la flota, que incluye tres proyectos:

- Renovación de la Unidad Central de Proceso (UCP) embarcada en los autobuses, router de comunicaciones, y comunicaciones por voz de los autobuses.
- Ampliación de las máquinas validadoras en los autobuses, mediante la instalación de las nuevas validadoras sin contacto que permiten la utilización de nuevos métodos de pago y disponen de nuevas capacidades de información e interacción con el usuario.
- Inicio de la ejecución del proyecto EFIBUS, en 1.004 vehículos, con el objetivo de reducir el consumo y las emisiones de gases contaminantes, o el desgaste de material al tiempo que se produce una mejora en la seguridad.

- Simuladores de conducción

A lo largo de 2018, se han realizado las siguientes modificaciones en los simuladores de conducción:

- Incorporación de los distintos tramos de carril-bici en funcionamiento en la ciudad de Madrid.
- Sustitución del sistema de presentación visual por uno basado en pantallas de gran formato y alta resolución.
- Incorporación de un modelo de autobús articulado.

### ■ Sistemas de Información al Cliente

- Renovación de sistemas de información embarcados.

En 2018, han finalizado los trabajos de instalación del nuevo sistema de información a bordo iniciados en 2016. Los nuevos sistemas de información constan de un Player y una Pantalla TFT en la que se muestra información relevante del servicio, como las estimaciones de paso de las líneas coincidentes, información meteorológica o incidencias del servicio.

- Acceso Wi-Fi a internet para los clientes.

En este ejercicio, se ha implementado un portal cautivo en el servicio Wi-Fi, que permite a los clientes registrarse y obtener una calidad de servicio diferenciada.

- Paneles de Mensajería Variable.

Se ha incrementado el número de Paneles de Mensajería Variable (PMV) activos hasta 518 unidades, de los cuales 155 disponen de conexión Wi-Fi plenamente operativa.

- Sistemas de información al cliente App, Web y OpenData.

Dentro del proyecto de ampliación del Sistema de Información Geográfica (GIS) se ha desarrollado un nuevo portal en el que se muestra información en tiempo real de todos los servicios que ofrece EMT.

Se ha renovado la API de OpenData, para adaptarla a los nuevos estándares de comunicación y dotarla de mayores niveles de seguridad.

Se ha desarrollado una aplicación móvil para mejorar la experiencia de viaje en el teleférico, mediante realidad virtual, ofreciendo información de los principales puntos de interés a lo largo del trayecto.

## ■ Tecnología de Servicios de Movilidad

- Sistema de gestión de flota para las grúas de ayuda a la movilidad.

Se ha proseguido el mantenimiento del sistema centralizado de gestión de los 78 vehículos de la flota, a través del cual se localizan en tiempo real las grúas y éstas se comunican con el centro de control.

- Renovación del sistema de gestión centralizada de aparcamientos de rotación y residentes.

Se ha procedido a la integración de los nuevos aparcamientos, en el sistema de gestión centralizado.

- BiciMAD.

Se ha realizado la sustitución de los lectores de tarjetas por radiofrecuencia (RFID), por lectores contactless con objeto de reducir al mínimo las incidencias. Asimismo se han renovado las pantallas de las Estaciones.

Por otro lado se ha continuado con el mantenimiento de los sistemas informáticos que gestionan la operación del servicio, mejorando muchas de las funcionalidades de la App.

- Teleférico.

Con objeto de dotar de un sistema de venta en taquilla al servicio del Teleférico, se ha instalado un sistema de código abierto, hasta que se implante un sistema de venta multicanal.

- Sistema de Gestión de puntos de recarga de Vehículos eléctricos.

Se ha implementado un sistema de gestión para los puntos de recarga de vehículos eléctricos, que incluye una App móvil (Electro-EMT), que permite al usuario precargar saldo, reservar puntos de recarga y obtener información de todas sus operaciones.

## ■ Sistemas de Gestión Operativos.

- Gestión documental y de procesos.

En 2018, ha finalizado el desarrollo del sistema de gestión documental y los procesos asociados, con el que se pretende mejorar el tratamiento de toda la documentación de la Empresa.

- Portal del Empleado.

Se han incorporado nuevas funcionalidades que permiten realizar gestiones sin necesidad de desplazarse a las oficinas.

- Sistema de Información Geográfica (GIS).

A lo largo de 2018, se ha llevado a cabo la ampliación del Sistema de Información Geográfica, incluyendo mejoras en la aplicación de gestión de la red de líneas. Además se han incorporado los elementos geográficos de aparcamientos, grúas, BiciMAD, un cálculo de rutas combinado con otros modos de transporte, el diseño de un mapa público y el análisis analítico de información geoespacial.

- Renovación del sistema de gestión en las Agencias de Recaudación.

En 2018, ha finalizado la implantación de un nuevo sistema de gestión de la recaudación de las líneas de autobús para sustituir el existente en las Agencias de Recaudación.

- Sistema para la relación con el cliente (CRM).

Se ha llevado a cabo una actualización del sistema de gestión de la Oficina de Atención al Cliente, mejorando la versión de Microsoft CRM, e introduciendo diversas mejoras.

- Sistema de gestión de Biblioteca EMT y digitalización documental.

Se ha realizado la implantación de un sistema de gestión de la Biblioteca de EMT, con objeto de mejorar el tratamiento de los fondos de la misma e implementar un catálogo online que permite a los empleados de la Empresa el acceso a los fondos a través del Portal del Empleado.

### 3 RESUMEN DE INVERSIONES LLEVADAS A CABO

En el año 2018, se ha ejecutado prácticamente 70,01% de las inversiones presupuestadas para el ejercicio. Entre ellas destacan las siguientes:

- Adquisición de 244 autobuses para el servicio de transporte, de los cuales 222 unidades son de GNC y 12 metros, 14 unidades son de GNC articulados y 8 unidades son minibuses eléctricos.
- Adecuación interior e instalación de un sistema de detección de incendios completo para el interior de los autobuses.
- Finalización del proyecto de sustitución de la tecnología embarcada en la totalidad de la flota de autobuses.
- Inicio de los proyectos de conteo de viajeros del Servicio de Transporte y EFIBUS, así como implantación del pago con tarjeta bancaria en el autobús.
- Continuidad del proyecto de Gestión Dinámica de la Movilidad.
- Dinamización de los sistemas tecnológicos, con proyectos como Gestión Documental y Gestión de Bibliotecas.
- Instalación de aseos para conductores en calle.
- Adecuación de instalaciones en Centros de Operaciones, entre las que destacan la instalación de nuevos puntos de recarga eléctricos para autobuses.
- Adecuación de las instalaciones técnicas y tecnológicas de los aparcamientos, e instalación de puntos de recarga eléctricos para vehículos.
- Adecuación de las instalaciones técnicas y tecnológicas de bases de grúas, destacando la adecuación integral de la Base de Escuadrón y la instalación de puntos de recarga eléctricos para vehículos.
- Adquisición de bicicletas y estaciones para la consolidación y futura ampliación del servicio de BiciMAD, así como la adecuación de las instalaciones tecnológicas.
- Adecuación de las instalaciones tecnológicas del Teleférico.

Informe de  
GESTIÓN  
2018

- | X. Instrumentos financieros y  
Pago Medio a Proveedores.



## 1 INSTRUMENTOS FINANCIEROS

En virtud de la obligación de información sobre instrumentos financieros, se informa que la sociedad no ha suscrito ni mantiene en 2018 ningún instrumento financiero complejo que resulte relevante para la valoración de sus activos, pasivos, situación financiera o resultado.

## 2 INFORMACIÓN SOBRE APLAZAMIENTOS DE PAGO EFECTUADOS A PROVEEDORES

A continuación, se detalla la información relativa al periodo medio de pago a proveedores en operaciones comerciales.

**Cuadro 41 Aplazamientos de pago a proveedores**

Periodo de Pago (días)	2018	2017
Periodo medio de pado a Proveedores	42,48	37,21
Ratio de operaciones pagadas	43,83	48,40
Resto de operaciones pendientes de pago	22,87	16,38

Pagos (euros)	2018	2017
Total pagos realizados	293.793.385	207.901.513
Total pagos pendientes	20.202.161	111.631.642
<b>Total</b>	<b>313.995.546</b>	<b>319.533.155</b>

Los datos expuestos en el cuadro anterior sobre pagos a proveedores hacen referencia a aquellos que, por su naturaleza, son acreedores comerciales por deudas con suministradores de bienes y servicios, de modo que incluyen los datos relativos a los epígrafes "Proveedores", "Proveedores, Empresas del Grupo y asociadas" y "Acreedores Varios" y "Proveedores de Inmovilizado" del pasivo corriente del balance.

Los cálculos se han realizado según la Resolución de 29 de enero de 2016, del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, sobre la información a incorporar en la Memoria de las Cuentas Anuales en relación con el periodo medio de pago a proveedores en operaciones comerciales. Dada la operativa de la Sociedad, se ha decidido incluir en este cálculo los pagos a Proveedores de Inmovilizado.

El plazo máximo legal de pago aplicable a la Sociedad en el ejercicio 2018 según la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales es de 30 días excepto que exista un acuerdo entre las partes con un plazo máximo de 60 días.



Informe de  
GESTIÓN  
2018

| XI. Información No Financiera.



Tal como se señala en las Cuentas Anuales la actividad principal de la Empresa es la explotación por gestión directa del servicio de transporte público colectivo, dentro de la competencia del Ayuntamiento de Madrid en materia de transporte y como órgano de gestión del mismo. Además, es responsable de las siguientes líneas de actividad:

- Ayuda a la Movilidad.
- Aparcamientos.
- BiciMAD.
- Teleférico.
- Explotación Publicitaria.
- Consultoría e Internacionalización.

En el año 2018, se ha llegado al ecuador del Plan Estratégico CERCA (2017-2020) y algunas de las iniciativas y los proyectos más relevantes son una realidad tangible.

Se han abordado proyectos de las iniciativas estratégicas incluidas en las distintas áreas del Plan Estratégico CERCA:

- **CULTURA:** Desarrollo profesional de los empleados con avances importantes como el de creación de una RPT (Relación de Puestos de Trabajo) o desarrollo de planes de formación para los empleados, además de la planificación y desarrollo de otras actividades transversales como son el Plan de Transporte al trabajo, participación de los empleados en actividades de voluntariado y corporación, y proyectos de sensibilización en Responsabilidad Social Corporativa, así como en Medio Ambiente.
- **ESTRATEGIA:** Se han implementado medidas de reducción del impacto medio ambiental, y definido sistemas de calidad internos. Se han realizado estudios sobre la elaboración y el seguimiento de los presupuestos, el control de gastos, ingresos e inversiones y acciones para la reducción de endeudamiento. En materia de movilidad, destacan la adecuación de Aparcamientos, Bases y Grúas y la optimización del servicio SACE.
- **COMUNICACIÓN:** Se ha mejorado la comunicación interna, dirigida a todos los integrantes de EMT, y la comunicación externa, mejorando la información a los usuarios de los servicios que presta la empresa. Se han establecido convenios de colaboración docente con Universidades Públicas, y foros de debate con Colectivos Ciudadanos y Administración Pública para tratar temas de transporte y movilidad.
- **REINGENIERIA:** Se ha llevado a cabo un seguimiento de los presupuestos anuales y de las inversiones necesarias para renovación de la flota, tecnología, construcciones e inversiones y para dar respuesta a los objetivos a medio plazo marcados en el Plan Estratégico.

- **ALINEACIÓN:** EMT ha participado en la presentación de proyectos de consultoría e I+D, que permiten a la empresa participar en la transformación de la movilidad de las ciudades, en las ITS aplicadas al transporte, y los nuevos retos y modos de movilidad que están transformando las ciudades.

Asimismo se ha realizado un plan de adecuación y adaptación de edificios, flota, equipos e instalaciones que van dirigidas a mejorar el servicio que prestamos.

## 1 · 1 **METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DE LA INFORMACIÓN NO FINANCIERA**

A lo largo de este informe, se han ido plasmando las distintas políticas y acciones para generar impactos positivos y disminuir los negativos, así como los datos asociados a los temas medioambientales y sociales. Al disponer de un Informe de Materialidad que no contempla las últimas actividades incorporadas a la gestión de EMT, los contenidos están referidos a lo explicitado en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, sin que se hayan seguido estándares nacionales o internacionales para la identificación de las cuestiones más significativas así como para los indicadores claves para los distintos grupos de interés.

## 1 · 2 **GESTIÓN DE RIESGOS**

La Sociedad tiene implantado un Sistema de Gestión de Riesgos desde el 31 de diciembre de 2017, que analiza los distintos riesgos a los que está sometida la actividad de la Empresa y los valora desde el punto de vista de su impacto económico y reputacional, estimando la probabilidad de ocurrencia de cada uno de ellos.

En este sentido, se analizan 19 riesgos corporativos que miden el impacto de la eficiencia, eficacia y calidad de los distintos servicios que presta la Sociedad, así como, los riesgos de gestión centralizada que son riesgos relacionados con los recursos humanos, impacto medioambiental, comunicación, financiero, seguridad física y lógica, compliance, tecnología...

El resultado de dicha gestión se representa en dos mapas de riesgos, uno en función del impacto económico y otro en función del impacto reputacional. Estos mapas se revisan semestralmente. En el año 2018, se ha presentado al Comité de Riesgos (Comité de Dirección) la revisión del primer semestre y en el primer trimestre de 2019 se presentará la revisión del segundo semestre.

## 1 · 3 **GESTIÓN DE PROYECTOS**

La Oficina de Gestión de Proyectos se encarga de centralizar el apoyo a la gestión de todos los proyectos relevantes, alineando estrategias, procesos y presupuestos con los objetivos del Plan

Estratégico. La dirección integrada de proyectos supone un reto importante dentro de la cultura empresarial para lograr un avance estratégico, tanto a medio como a largo plazo, al poner el foco de atención en los objetivos y las metas, y dotar de los recursos y compromisos a los distintos responsables de proyectos.

A lo largo de 2018 se ha realizado el análisis del seguimiento de proyectos teniendo en cuenta puntos clave como riesgos, recursos, plazos y otros aspectos relacionados con su planificación y ejecución, ofreciendo un seguimiento en tiempo real del estado de los proyectos a través de un Cuadro de Mando de Dirección.

La dirección integrada de proyectos dentro de la cultura de EMT supone un avance importante para lograr un avance estratégico tanto a medio como a largo plazo al poner el foco en los objetivos y metas, y dotar de responsabilidad, recursos y compromisos a los distintos responsables de proyectos.

Mediante herramientas de gestión, bases de datos, cronogramas y calendarios se conoce el estado real de cada uno de los proyectos que se realizan en EMT, siendo la gestión de proyectos la aplicación de conocimientos, habilidades y técnicas para satisfacer los requisitos o requerimientos del proyecto.

## 2 MEDIO AMBIENTE

### 2 · 1 CARACTERIZACIÓN DEL PARQUE MÓVIL

En el siguiente cuadro, puede observarse la composición de la flota en función de la clasificación de las Directivas de la Unión Europea, así como su evolución desde el año 2015 hasta el año 2018.

**Cuadro 42 Clasificación del Parque Móvil según Directivas UE a 31 de diciembre**

Directiva UE	Unidades				
	2015	2016	2017	2018	Δ % 2017/2016
Euro III	205	190	108	18	-83,33
Euro IV	377	376	374	370	-1,07
Euro V (1)	542	533	472	266	-43,64
VEM	764	755	743	687	-7,54
Euro VI		43	305	670	119,67
Cero emisiones	20	18	23	38	65,22
<b>TOTAL</b>	<b>1.908</b>	<b>1.915</b>	<b>2.025</b>	<b>2.049</b>	<b>1,19</b>

(1) Incluye los vehículos catalizados.

Durante este ejercicio se aprecia un notable aumento en el número de vehículos clasificados como Euro VI debido a la incorporación en 2018 de 365 autobuses propulsados por GNC, así tenemos que el

parque verde asciende a 1699 vehículos, conformado por autobuses de GNC convencional, gasóleo (EURO V y VEM), híbridos y eléctricos. Dentro de este parque verde, el 64,81% está propulsado por GNC convencional. Los vehículos híbridos están compuestos por dos tipos de tecnología, vehículos GNC híbrido convencional con 10 unidades, lo que supone un 0,49% de la flota verde y GNC híbrido enchufable con 8 unidades, que suponen un 0,39%, así como 3 vehículos (0,15%) gas-diésel que combinan gasóleo con GNC. El 1,85% de la flota verde corresponde a vehículos eléctricos puros con cero emisiones con un total de 38 unidades. El resto de la flota verde está compuesto por 282 vehículos propulsados por gasóleo, lo que supone el 13,76% del total de la flota y 30 vehículos híbridos diésel, que suponen el 1,46% del total de la flota verde.

**Cuadro 43 Distribución del Parque Móvil desde el punto de vista Medioambiental a 31 de diciembre**

Directiva UE	Unidades	% Sobre flota total
GNC / Convencional	1.328	64,81
GNC / Híbrido	10	0,49
GNC / Híbrido Enchufable	8	0,39
GNC / Gas-Diésel	3	0,15
Diésel / >= Euro V	282	13,76
Diésel / Híbrido	30	1,46
Eléctrico	38	1,86
Diésel	350	17,08
<b>Total</b>	<b>2.049</b>	<b>100,00</b>

## 2 · 2 EMISIONES

A continuación se desglosan los indicadores de emisiones correspondientes a las dos actividades más importantes de EMT. Las emisiones del resto de actividades corresponden a la utilización de vehículos auxiliares que, al realizar pocos kilómetros, sus emisiones no resultan relevantes.

**Cuadro 44 Evolución de las emisiones del Parque de Material Móvil de Explotación**

Emisiones Reguladas	2016		2017		2018	
	Total (Kg)	gr/km	Total (Kg)	gr/km	Total (Kg)	gr/km
NOx	421.129,9	4,3712	372.914,5	3,7468	267.223,5	2,6596
HC	22.101,5	0,2294	23.304,0	0,2341	22.405,5	0,2230
CO	278.429,9	2,8900	259.660,2	2,6089	199.026,7	1,9808
Partículas	4.484,7	0,0466	3.625,4	0,0364	2.278,5	0,0227

Dióxido de Carbono	2016		2017		2018	
	Total (Tm)	kg/km	Total (Tm)	kg/km	Total (Tm)	kg/km
CO <sub>2</sub>	139.255	1,4454	142.897,7	1,4357	141.426,1	1,4076

Se puede observar en los años 2017 y 2018 una importante reducción en las emisiones contaminantes, tanto en valores absolutos como en emisiones por kilómetro, especialmente en los contaminantes más nocivos, los NOx y las partículas. Esto es debido a la incorporación de coches nuevos que cumplen la normativa Euro VI, mucho más exigente que los vehículos sustituidos, así como autobuses eléctricos sin contaminación a nivel local. Como consecuencia de esta renovación, en el año 2018 se han emitido sólo un 65,43% de NOx y un 52,60% de partículas respecto a las emisiones del año 2015.

En cuanto a las emisiones de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), con influencia sobre el efecto invernadero pero sin efectos nocivos a nivel local, se han reducido en términos relativos pero con el aumento de los kilómetros han aumentado en valor absoluto.

#### Cuadro 45 Evolución de las emisiones de Grúas

Emisiones Reguladas	2016		2017		2018	
	Total (Kg)	gr/km	Total (Kg)	gr/km	Total (Kg)	gr/km
Nox	826,7	0,5931	377,5	0,2595	272,0	0,2013
HC	30,7	0,0220	27,7	0,0190	21,8	0,0161
CO	227,8	0,1634	205,9	0,1415	158,2	0,1171
Partículas	3,4	0,0024	1,8	0,0012	1,4	0,0010

Dióxido de Carbono	2016		2017		2018	
	Total (Tm)	kg/km	Total (Tm)	kg/km	Total (Tm)	kg/km
CO <sub>2</sub>	676,6	0,4854	711,0	0,4888	634,3	0,4696

Considerando 2014 como año base, se puede observar una disminución de las emisiones reguladas, tanto en emisiones por kilómetro como en el valor absoluto de las mismas. Esta disminución es más marcada en los años 2016 y 2017, debido a la renovación de la flota y la sustitución de todos vehículos Euro IV por nuevos vehículos Euro V y Euro VI.

En cuanto a las emisiones de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), con influencia sobre el efecto invernadero pero sin efectos nocivos a nivel local, se han reducido ligeramente en el periodo, tanto en valores absolutos como por kilómetro.

## 2 · 3 CONTAMINACIÓN ACÚSTICA Y LUMÍNICA

### 2 · 3 · 1 Contaminación Acústica

Los nuevos vehículos de GNC incorporados a la flota emiten en torno a un 6% menos de ruido (en función del modelo) que los vehículos a los que sustituyen, gracias a la combinación de una tecnología más silenciosa en adaptación a normativas más estrictas en materia de emisión de ruidos.

Además, tal y como establece la Nueva Ordenanza de Movilidad de Madrid, EMT cumple con la instrucción de apagar los motores en cabecera, siempre que la parada supere los dos minutos.

## 2 · 3 · 2 Contaminación Lumínica

EMT cumple con la Ordenanza Reguladora de Publicidad Exterior del Ayuntamiento de Madrid, de 30 de enero de 2009, en lo relacionado con su artículo 7 en cuanto a horarios de funcionamiento.

En el punto 2.8.1 de este apartado, se incluye una explicación del cambio a iluminación con tecnología led en los centros, con la reducción que ello ha supuesto en contaminación y consumo.

## 2 · 4 COMBUSTIBLES ALTERNATIVOS

EMT ha utilizado diferentes tipos de combustibles en su flota de autobuses, apostando por los últimos avances en las tecnologías de automoción y trabajando para incrementar el número de vehículos con normativa Euro VI, e incorporando unidades de Cero Emisiones. Con la utilización de combustibles alternativos y la última tecnología en los motores de autobuses, se consigue una baja emisión de óxidos de nitrógeno y la casi nula emisión de partículas contaminantes en comparación con los vehículos diésel más antiguos, lo que disminuye la concentración de estos contaminantes en la Ciudad de Madrid.

El Gas Natural Comprimido Convencional (GNC) se emplea en un total de 1.328 unidades en 2018. El importante aumento en el número de vehículos propulsados por este combustible, así como el notable descenso del número de vehículos diésel, que actualmente suponen un 30,84% del total, pone de manifiesto la clara apuesta de EMT por la sostenibilidad y el desarrollo sostenible.

EMT apuesta por los últimos avances en las más modernas tecnologías. Por ello, desde hace años se vienen incorporando vehículos híbridos a la flota, tanto híbridos enchufables como convencionales, que conforman un total de 48 unidades. Con esta tecnología se reduce considerablemente el consumo de combustibles fósiles.

Una parte de la flota de autobuses de EMT utiliza la electricidad como combustibles. Son 38 vehículos, lo que supone un total de 1,85% de la flota, de los cuales 16 unidades son del modelo TECNOBUS Gulliver, 2 vehículos del modelo Car Bus WOLTA, que prestan servicio en las líneas M1 y M2, 5 unidades modificadas Tempus GNC híbridas enchufables transformadas a eléctricas puras y los 15 autobuses Irizar i2e, incorporados este mismo año. Estos vehículos tienen una emisión nula de agentes contaminantes.

## 2 · 5 GESTIÓN DE RESIDUOS

Debido a la actividad que se desarrolla diariamente en los diferentes centros, se generan múltiples tipos de residuos que se clasifican atendiendo a su impacto ambiental como peligrosos, biosanitarios-citotóxicos y no peligrosos, según la normativa vigente, y se generan, fundamentalmente, en las tareas de mantenimiento y reparación de vehículos. Todos ellos son gestionados por gestores de residuos autorizados.

Los residuos peligrosos generados en los centros de EMT son depositados en almacenes temporales siguiendo la normativa vigente. Posteriormente, el transportista y gestor autorizado para cada residuo es el encargado de la recogida, transporte y tratamiento. El seguimiento de los residuos desde su generación hasta su recogida por el gestor autorizado se controla con una aplicación informática creada al efecto.

En las instalaciones de la Dirección de Ayuda a la Movilidad y Aparcamientos, la mayoría de los residuos peligrosos que se generan en los aparcamientos y bases de las grúas se están retirando a través de los gestores autorizados de EMT.

El cuadro siguiente recoge el resumen de residuos generados por todas las actividades de la Empresa.

#### Cuadro 46 Residuos gestionados

Residuo gestionado	Kg	
	2018	2017
<b>Residuos Peligrosos</b>	859.304	640.887
<b>Residuos Biosanitarios-Citotóxicos</b>		
Clase II	860	911
Clase III	813	887
Medicamentos caducados	61	65
<b>Residuos No Peligrosos</b>		
Inertes	737.437	629.432

#### Residuos comerciales

Este tipo de residuo se genera en las instalaciones de repostado como consecuencia de la limpieza de los vehículos así como en las oficinas. Los residuos que se recogen son: envases, papel y cartón, materia orgánica, desechos exentos de carácter peligroso y restos de limpieza viaria.

Con objeto de garantizar su correcta segregación, según el sistema de recogida selectiva establecido por el Ayuntamiento de Madrid, todas las dependencias de EMT disponen de contenedores adecuados. De su recogida se encarga el Servicio Municipal de Recogida de Residuos Urbanos del Ayuntamiento de Madrid.

#### Coste económico de la Gestión de Residuos

La gestión de los residuos generados en las instalaciones de EMT, en algunos casos, supone un coste para la Empresa, mientras que algunos residuos peligrosos y no peligrosos sirven como materia prima y son demandados por empresas especializadas y generan un beneficio económico. Entre ellos, cabe señalar:

- envases de tóner
- cartuchos de tinta usados
- separadores de carril-bus que no pueden ser reparados
- aceite usado, baterías de plomo con ácido usadas

- papel y cartón
- chatarra
- residuos de fluorescentes
- pilas usadas
- envases de GRG
- residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

Asimismo, de la retirada de los residuos no peligrosos comerciales se encarga el Ayuntamiento de Madrid.

El total de ingresos generados por este concepto asciende a 128.047,30 euros. El gasto generado alcanza un total de 103.010,92 euros. Por lo tanto, el balance económico por la gestión de residuos, en el año 2018, reporta unos beneficios de 25.036,38 euros. La diferencia con respecto a la cantidad reflejada en las Cuentas Anuales como gasto (90.271,28 euros), se debe a que en las Cuentas Anuales se incluye toda la actividad ambiental realizada por la Empresa (gestión de residuos, controles de vertidos, entre otros). Además, algunas de las facturas correspondientes a 2018 están pendientes de tramitación contable, al no haber sido pagadas todavía.

Por lo que respecta al desperdicio de alimentos, la Empresa no dispone de comedores para el personal. Desde la cesión de la gestión del Teleférico a EMT, la cafetería ha permanecido cerrada y está pendiente de la convocatoria de un concurso para la concesión de la gestión del servicio.

## 2 · 6 SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE MEDIO AMBIENTE Y CALIDAD

Todos los principales centros y actividades están dentro del alcance, excluyendo el Centro de Operaciones de Fuencarral y el Teleférico y BiciMAD, respectivamente, si bien en todos se gestionan las cuestiones ambientales.

- Sistema de Gestión integrado en las instalaciones de EMT
  - EMT tiene implantado un Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente basado en las normas UNE-EN ISO 9001:2015 , UNE-EN ISO 14001 y EMAS III en los Centros de:
    - Carabanchel: Certificado en un Sistema de Gestión Integrado de UNE-EN ISO 9001 y UNE-EN ISO 14001 desde 2007 y EMAS III desde 2013.
    - Sanchinarro: Certificado en un Sistema de Gestión Integrado de UNE-EN ISO 9001 y UNE-EN ISO 14001 y EMAS III desde 2011.
  - EMT tiene implantado un Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente basado

en las normas UNE-EN ISO:2015 y UNE-EN ISO 14001:2015 en los centros de:

- Entrevías: Certificado en un Sistema de Gestión Integrado de UNE-EN ISO 9001 y UNE-EN ISO 14001 desde 2011.
  - La Elipa: Certificado en UNE-EN ISO 14001 desde 2010 y desde 2016 se ha certificado la última versión de la norma.
  - Dirección de Servicio de Movilidad (DSM): Certificado en UNE-EN ISO 14001:2015 y UNE-EN ISO 9001:2015
- EMT tiene implantado un Sistema de Gestión de Medio Ambiente en:
- Sede Central: Certificado en UNE-EN ISO 14001 desde 2009 y desde el año 2016 se ha certificado según la última versión de la norma. También ostenta el certificado EMAS III desde el año 2011.

Con la certificación mediante la norma UNE-EN ISO 14001:2015 y el Reglamento EMAS III, EMT pretende realizar un correcto control de los aspectos medioambientales derivados de su actividad, implantar y desarrollar buenas prácticas ambientales para garantizar la mejora continua, lograr un mayor grado de cumplimiento de la normativa legal de aplicación y lograr una necesaria sensibilización ambiental de los trabajadores alineada con los objetivos de desarrollo sostenible.

- Auditorías internas:

De manera semejante a años anteriores, durante el año 2018 se han seguido realizando con recursos del Departamento de Calidad, las auditorías internas anuales de seguimiento de todos los sistemas certificados mencionados en los apartados anteriores, obligatorios para la renovación de los mismos.

### **Sistemas de gestión de Calidad internos**

- Sistema de calidad interna del servicio de transporte de autobuses.

Durante el año 2018, se ha seguido trabajando en afianzar los trabajos realizados desde el Departamento de Calidad con otras Direcciones de la empresa, obteniendo tendencias del análisis del conjunto de indicadores críticos seleccionados para monitorizar y optimizar el servicio del 100% de las líneas de autobús de EMT, pudiendo con ello, detectar puntos críticos y áreas de mejora asociadas.

También se ha configurado una metodología de detección y análisis de incumplimientos acorde a los objetivos marcados para cada indicador.

Con todo ello, se ha conseguido potenciar la comunicación periódica entre diferentes áreas, analizar las causas de manera interdepartamental y establecer una base para posibles futuras certificaciones/cumplimientos de normas asociadas al transporte de pasajeros (UNE-EN 13816:2003 o similar).

## 2 · 7 OBJETIVOS AMBIENTALES

Los objetivos ambientales que ha establecido EMT en el año 2018 han sido los siguientes:

- Sede Central:
  - Reducción del consumo de papel en un 2%.
  - Reducción del residuo de tóner en un 2%.
  - Aumentar las comunicaciones medioambientales en un 50%.
- Centro de Operaciones de La Elipa:
  - Reducción del consumo de papel en un 2%.
  - Reducción del residuo de tóner en un 2%.
  - Reducción del residuo de batería en un 5%.
- Centro de Operaciones de Carabanchel:
  - Reducción del consumo de papel en un 2%.
  - Reducción del residuo de tóner en un 2%.
  - Reducción del residuo de batería en un 5%.
- Centro de Operaciones de Entrevías:
  - Reducción del consumo de papel en un 2%.
  - Reducción del residuo de tóner en un 2%.
  - Reducción del residuo de batería en un 5%.
  - Reducción del consumo de combustible para climatización en un 2%.
- Centro de Operaciones de Sanchinarro:
  - Reducción del consumo de papel en un 2%.
  - Reducción del residuo de tóner en un 2%.
  - Reducción del residuo de batería en un 5%.
  - Reducción del residuo de trapos y material con hidrocarburos en un 2%.

## 2 · 8 CONSUMOS DE ENERGÍA Y AGUA

### 2 · 8 · 1 Consumo de energías primarias y agua

A continuación se muestran los consumos de las distintas energías primarias y agua asumidos por los contratos de Eficiencia Energética y facilitados por las siguientes empresas:

- GRUPO PROINGEC-IMEYCA UTE proporciona los servicios de la Sede Central y Centro de Operaciones de Sanchinarro.
- VALORIZA FACILITIES, S.A.U. los de los Centros de Operaciones de Fuencarral y La Elipa.
- ELECENOR, S.A. los de los Centros de Operaciones de Entrevías y Carabanchel.

Los consumos realizados en 2018, así como los siguientes:

**Cuadro 47 Consumos de energías primarias y agua**

	Fuencarral	Carabanchel (1)	La Elipa	Entrevías	Sanchinarro (2)	Sede Central (2)
Gas Natural (kWh)	2.971.117	2.718.139	911.353	1.676.179	1.500.204	444.881
Biomasa (kWh) (3)	161.085	0	0	0	0	0
Electricidad (kWh)	2.813.166	3.380.756	1.292.200	2.698.511	1.412.985	1.516.416
Agua consumo (m <sup>3</sup> )	9.259	12.550	10.302	12.262	11.518	3.141
Agua Red Incendios (m <sup>3</sup> )	8	103	0	231	159	0

(1) Se ha considerado el consumo de gas natural por los equipos de medida de la compañía, pudiendo sufrir algún cambio cuando se disponga de la factura.

(2) Los consumos energéticos de gas son estimados, ya que dependen de los valores de los coeficientes de conversión de m<sup>3</sup> a kWh.

(3) Corresponde al suministro, no se dispone de registros mensuales de consumo.

**Cuadro 48 Evolución de los consumos de energías primarias y agua**

	2016	2017	2018
Gas Natural (kWh)	9.918.752	9.465.542	10.221.873
Biomasa (kWh) (1)	212.609	223.992	161.085
Electricidad (kWh)	11.679.630	11.816.904	13.114.034
Agua consumo (m <sup>3</sup> )	56.461	53.896	59.032
Agua Red Incendios (m <sup>3</sup> )	102	93	501

(1) Corresponde al suministro, no se dispone de registros mensuales de consumo.

Puede notarse a la vista de este cuadro, que, en sintonía con las tendencias y directrices de los instrumentos legislativos en la lucha contra el cambio climático y transición hacia una economía de bajo carbono, se ha ido incrementando el consumo de gas natural y el de electricidad. Ello es debido a la progresiva renovación de la flota hacia vehículos eléctricos y de gas natural en detrimento de aquellos que utilizan combustibles convencionales provenientes de la destilación del petróleo.

En cuanto al control de consumos y ahorro de energía, en el año 2012, EMT realizó auditorías energéticas de la Sede Central y los Centros de Operaciones, que dieron como resultado unos indicadores de Mejoras de Ahorro Energético, entre los que se encontraban el cambio de iluminación en pistas de aparcamiento de autobuses en los Centros de Operaciones de Entrevías, Carabanchel y Sanchinarro y el alumbrado exterior de la Sede Central. Una vez realizados los estudios pertinentes, se aprobaron los cambios a tecnología led en todos los casos y se llevaron a cabo en 2014 y 2015. Con estas actuaciones, se garantiza no solo el ahorro económico, sino también de consumo eléctrico, ya que el consumo y la contaminación de la tecnología led es bastante más reducido.

## 2 · 8 · 2 Consumo de Diésel y Gas Natural en la Actividad de Transporte Urbano

El consumo de diésel y gas natural correspondiente a la gestión de la Actividad de Transporte Urbano está recogido en el punto 3.3 “Consumo de Carburante” del apartado 3. “Material Móvil y Mantenimiento” del capítulo II. “Actividad de Transporte Colectivo Urbano”.

## 2 · 9 CONTROL Y TRATAMIENTO DE SUELOS CONTAMINADOS

EMT ha seguido realizando diferentes actuaciones para el control y descontaminación de los suelos en sus Centros de Operaciones.

- Descontaminación de suelos en los Centros de Operaciones de La Elipa y Fuencarral.
- En febrero de 2018 comenzaron los trabajos para el tratamiento “on site” de los suelos contaminados de la antigua cochera de Buenavista; se consiguió el objetivo de descontaminación y por tanto, se procedió a la desmantelación de las biopilas, rellenando el hueco de excavación con los suelos descontaminados y procediendo con el inicio de los trabajos en la segunda tanda de tratamiento.

A 31 de diciembre de 2018, la Sociedad tiene provisionados 1.761.500 euros (en 2017, 1.660.386 euros) para la descontaminación de los suelos del Centro de Operaciones de Fuencarral en el marco de la Ley 26/2007 de 23 de octubre, de Responsabilidad Medioambiental, basándose en la ejecución del Plan Chamartín y, por tanto, los cálculos realizados se han efectuado teniendo en cuenta la hipótesis de que el suelo tendrá en el futuro un uso residencial. También contempla la descontaminación del suelo del Centro de Operaciones de La Elipa. (Nota 25 de la Memoria de las Cuentas Anuales).

No se han producido derrames de combustibles ni otros incidentes significativos.

## 2 · 10 CONTROL DE RIESGOS MEDIOAMBIENTALES

En aplicación del Real Decreto 100/2011 de 28 de enero, por el que se actualiza el catálogo de actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera y se establecen las disposiciones básicas para su aplicación, durante el año 2018 se realizaron los controles de emisiones atmosféricas de los

focos de los Centros de Operaciones, con resultado satisfactorio, de los focos del Centro de Operaciones de Fuencarral. Todos los focos de emisiones de EMT han sido catalogados dentro del Grupo C, lo que obliga a la realización de controles externos e internos de las emisiones de contaminación atmosférica que se producen durante el desarrollo de las actividades que en ellos se realizan, como por ejemplo, extracción de fibra procedente del lijado de piezas y de los quemadores para el secado de las cabinas de pintura.

## 2 · 11 HUELLA DE CARBONO

En 2017, se elaboró la Huella de Carbono basada en los alcances 1 y 2, con el fin de determinar el impacto de las emisiones generadas por la Empresa sobre el Medio Ambiente, y por tanto, sobre el cambio climático. Para ello, se consideraron los diferentes consumos de combustible, de vehículos de la flota, de las instalaciones, los gases fluorados de las instalaciones y los vehículos, y los consumos de electricidad de todas las instalaciones de EMT. Tras el cálculo, la Huella resultó 177.624,42 Tn de CO<sub>2</sub> equivalente y su detalle se muestra en el siguiente cuadro.

**Cuadro 49 Cálculo Huella de Carbono 2017**

2017	Tn CO <sub>2</sub>
Alcance 1: Emisiones Directas	171.031,31
Alcance 2: Emisiones Indirectas	6.593,11
<b>TOTAL</b>	<b>177.624,42</b>

Se incluye el cálculo de la huella de carbono correspondiente al año 2017 por dos motivos: los factores de conversión correspondientes al año 2018 aún no han sido publicados por parte del Ministerio de Transición Ecológica y todos los datos necesarios, referentes a emisiones producidas por EMT, no están disponibles a la fecha de cierre de este informe.

## 2 · 12 ACTIVIDADES PARA LA MEJORA AMBIENTAL Y PROTECCIÓN A LA BIODIVERSIDAD

### 2 · 12 · 1 Bosques

EMT no realiza ninguna actividad en áreas protegidas.

Según el acuerdo de colaboración firmado con el proveedor de autobuses Scania por el que por cada vehículo adquirido por EMT de esta marca, se compromete a plantar un árbol en el llamado “Bosque de EMT”, situado en el término municipal de Rivas Vaciamadrid, en este año se han plantado 80 árboles. Con este proyecto se pretende contribuir a reducir el impacto medioambiental producido por el consumo de combustible en el transporte de viajeros. En 2018, con esta acción se estima la reducción de CO<sub>2</sub> en 101,6 Tm.

## 2 · 12 · 2 Movilidad -Sostenible

EMT promueve la Movilidad Sostenible, entre otros, con la gestión de servicios como el de la Bicicleta Pública que, en 2018, ha incrementado el número de abonados en más de 2.000 usuarios, lo que ha conllevado un crecimiento del 7,12% en el número de viajes realizado por este colectivo.

Con objeto de fomentar el transporte público y reducir el número de vehículos que entran en la ciudad, desde 2016 EMT ofrece el uso disuasorio de aparcamientos, Avenida de Portugal, Nuestra Señora del Recuerdo y Estadio Metropolitano. La normativa permite el uso gratuito de 6:00 horas a 22:00 horas, en días laborables, si se acredita la utilización del transporte público en el mismo día, y una estancia mínima de 5 horas.

## 2 · 13 SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL

Durante el año 2018 se han llevado a cabo otras actuaciones relacionadas con la gestión ambiental, entre los que se encuentran:

### ■ Comunicación e información medioambiental

A través de los distintos medios de comunicación existentes en la empresa, como pantallas de las salas de descanso, avisos en el portal del empleado y tabloneros de anuncio, se ha comunicado a los trabajadores los diferentes objetivos ambientales propuestos, así como el grado de consecución de los mismos.

Además se están realizando encuestas a los trabajadores de EMT a través del Departamento de Formación para conocer el grado de sensibilización ambiental, así como sus nociones acerca de la segregación de residuos en su puesto de trabajo, emplazando a los trabajadores a realizar un uso racional de los recursos naturales y materiales, reducir al máximo la generación de residuos y conocer si los trabajadores están realizando alguna medida para la reducción del uso del agua.

A través del Portal del Empleado, se informó a los trabajadores se comunicó la existencia de los sistemas de calidad y medio ambiente en EMT así como la ubicación de la información relativa a ello. Del mismo modo a través de la página web de la empresa se informa al público de la política ambiental de la empresa, así como de los sistemas de gestión implantados.

### ■ Colaboración con Universidades.

EMT colabora con el Máster de Gestión de Residuos de la Universidad Autónoma de Madrid, mediante ponencias, proyectos becados y visitas al Centro de Operaciones de Carabanchel y permitiendo la realización de prácticas a los alumnos de grados universitarios.

### 3 CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS A RECURSOS HUMANOS

#### 3 · 1 PLANTILLA DE PERSONAL

##### 3 · 1 · 1 Evolución de la Plantilla

Durante 2018, se ha producido un incremento de 271 trabajadores en la plantilla como consecuencia, entre otros, de los siguientes factores:

- Incremento de la oferta de servicio en algunas líneas de autobuses y creación de otras cuatro líneas nuevas.
- Aumento de la plantilla del Servicio de BiciMAD, al pasar a prestar con medios propios determinados servicios externalizados.
- Subrogación del personal de Aparcamientos de Plaza Mayor que pasó a gestionar directamente EMT.
- Subrogación del personal del Teleférico motivada por la gestión directa de este nuevo Servicio para EMT.

Sin embargo, hay que considerar que, a 31 de diciembre de 2018 había 637 jubilados parciales que prestan servicio el 15% o 25% de la jornada, por lo que representan 109 trabajadores a tiempo completo. Además, otros 575 empleados disfrutaban de jornadas reducidas, a diferentes porcentajes, con una equivalencia de 349 empleados efectivos.

Como consecuencia la plantilla efectiva ha pasado de 8.557 el último día de 2017 a 8.787 el 31 de diciembre de 2018, lo que supone un incremento del 2,69%, mientras que la plantilla real ha aumentado desde 9.270 a 9.541 en el mismo periodo (2,92%).

#### Cuadro 50 Plantilla de personal por sexo y edad a 31 de diciembre

Plantilla Total	2018			2017		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>Técnicos y Administrativos</b>	<b>281</b>	<b>165</b>	<b>446</b>	<b>270</b>	<b>164</b>	<b>434</b>
<b>Personal Auxiliar</b>	<b>158</b>	<b>16</b>	<b>174</b>	<b>153</b>	<b>16</b>	<b>169</b>
Operaciones	6.472	268	6.740	6.400	248	6.648
Material Móvil y Mantenimiento	1.264	99	1.363	1.192	89	1.281
SACE	74	1	75	67	1	68
<b>Servicios de Transporte</b>	<b>7.810</b>	<b>368</b>	<b>8.178</b>	<b>7.659</b>	<b>338</b>	<b>7.997</b>
<b>Servicios de Movilidad</b>	<b>532</b>	<b>51</b>	<b>583</b>	<b>478</b>	<b>43</b>	<b>521</b>
<b>Servicios Directos al Ayuntamiento</b>	<b>138</b>	<b>5</b>	<b>143</b>	<b>145</b>	<b>4</b>	<b>149</b>
<b>Personal en Formación (1)</b>	<b>17</b>		<b>17</b>			
<b>TOTAL</b>	<b>8.936</b>	<b>605</b>	<b>9.541</b>	<b>8.705</b>	<b>565</b>	<b>9.270</b>
<b>Número de empleados de Servicios de Transporte (2):</b>						
Por vehículo en Servicio	5,292	0,249	5,541	5,345	0,236	5,581
Por vehículo en Parque	3,819	0,180	3,999	3,790	0,167	3,957

(1) Personal que está realizando el periodo de Prácticas.

(2) Media del mes de diciembre

**Cuadro 51 Plantilla de personal por sexo y edad a 31 de diciembre**

Edad	2018			2017		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
< 20 años				1		1
de 20 a 29 años	189	3	192	175	4	179
de 30 a 39 años	1.207	94	1.301	1.190	87	1.277
de 40 a 49 años	3.270	239	3.509	3.225	238	3.463
de 50 a 59 años	3.374	230	3.604	3.248	206	3.454
≥60	896	39	935	866	30	896
<b>TOTAL</b>	<b>8.936</b>	<b>605</b>	<b>9.541</b>	<b>8.705</b>	<b>565</b>	<b>9.270</b>

### 3 · 1 · 2 Contrataciones

En cumplimiento de los acuerdos alcanzados se han convertido en indefinidos 48 de los contratos realizados originalmente como temporales por circunstancias de la producción durante 2018. Con lo que tan solo quedarán en la empresa como contratos temporales los de los jubilados parciales.

A 31 de diciembre, EMT no tiene suscrito ningún contrato a tiempo parcial.

Se han contratado 634 empleados, que en plantilla efectiva suponen 601. De ellos, 542 son nuevos ingresos y 92 son reingresos. En lo que respecta a categorías, 402 han sido conductores, 65 especialistas y 167 de otras categorías que comprenden a los reingresos procedentes de IPT y a los nuevos ingresos, básicamente los destinados al Servicio de BiciMAD, (Operadores de Servicio) los ya citados del aparcamiento de Plaza Mayor y servicio del Teleférico y los Titulados Superiores, Ingenieros Técnicos y Programadores destinados en las distintas Direcciones. De todos los nuevos ingresos y reingresos en el año 63 corresponden a mujeres y 571 a hombres.

**Cuadro 52 Contratos por tipo, sexo y Grupos Profesionales a 31 de diciembre**

Tipo de Contrato	Técnicos y Administrativos	Personal Auxiliar	Servicios de Transporte				Servicios de Movilidad	Servicios Directos al Ayto.	Personal en Formación (1)	TOTAL EMPRESA
			Operaciones	Mat. Móvil y Mantenimiento	SACE	Total				
<b>Indefinido</b>	<b>413</b>	<b>156</b>	<b>6.325</b>	<b>1.277</b>	<b>64</b>	<b>7.666</b>	<b>529</b>	<b>123</b>	<b>17</b>	<b>8.904</b>
Hombres	256	142	6.057	1.180	63	7.300	479	119	17	8.313
< 20 años										
de 20 a 29 años	1	1	30	141		171	15		1	189
de 30 a 39 años	34	7	826	252		1.078	81		7	1.207
de 40 a 49 años	77	47	2.699	253	15	2.967	169	2	8	3.270
de 50 a 59 años	132	77	2.344	473	44	2.861	194	109	1	3.374
≥ 60	12	10	158	61	4	223	20	8		273
Mujeres	157	14	268	97	1	366	50	4		591
< 20 años										
de 20 a 29 años			1	1		2	1			3
de 30 a 39 años	17		66	2		68	9			94
de 40 a 49 años	56	5	135	24		159	17	2		239
de 50 a 59 años	74	7	64	66	1	131	16	2		230
≥ 60	10	2	2	4		6	7			25
<b>Temporal</b>	<b>33</b>	<b>18</b>	<b>415</b>	<b>86</b>	<b>11</b>	<b>512</b>	<b>54</b>	<b>20</b>		<b>637</b>
Hombres	25	16	415	84	11	510	53	19		623
< 20 años										
de 20 a 29 años										
de 30 a 39 años										
de 40 a 49 años										
de 50 a 59 años										
≥ 60	25	16	415	84	11	510	53	19		623
Mujeres	8	2		2		2	1	1		14
< 20 años										
de 20 a 29 años										
de 30 a 39 años										
de 40 a 49 años										
de 50 a 59 años										
≥ 60	8	2		2		2	1	1		14
<b>TOTAL</b>	<b>446</b>	<b>174</b>	<b>6.740</b>	<b>1.363</b>	<b>75</b>	<b>8.178</b>	<b>583</b>	<b>143</b>	<b>17</b>	<b>9.541</b>

(1) Personal que está realizando el periodo de Prácticas.

### 3 · 1 · 3 Altas y Bajas

En cuanto a bajas, ha habido 186 jubilaciones, que al ser empleados que casi en su totalidad se encontraban en situación de jubilación parcial, han supuesto apenas 49 en plantilla efectiva. El resto de bajas por otras causas han supuesto 174 empleados en plantilla real y 155 en plantilla efectiva. Estas otras bajas en su mayoría han sido relacionadas con IPT y que en muchos casos han originado procesos que han concluido en reingresos. Las jubilaciones parciales, en número de 195, no afectan a la plantilla real, ya que son empleados que continúan en activo, pero sí a la plantilla efectiva, ya que su potencial de trabajo disminuye al 15% (166 menos en la plantilla efectiva). Del total de bajas 23 han correspondido a mujeres y 337 a hombres.

En el cuadro adjunto se refleja la situación de altas y bajas en la Empresa durante 2018.

#### Cuadro 53 Altas por sexo y Grupos Profesionales

Motivo	Técnicos y Administrativos	Personal Auxiliar	Servicios de Transporte				Servicios de Movilidad	Servicios Directos al Ayto.	Personal en Formación (1)	TOTAL EMPRESA
			Operaciones	Mat. Móvil y Mantenimiento	SACE	Total				
<b>Nuevo Ingreso</b>	<b>17</b>		<b>364</b>	<b>96</b>		<b>460</b>	<b>48</b>		<b>17</b>	<b>542</b>
Hombres	14		333	85		418	41		17	490
Mujeres	3		31	11		42	7			52
<b>Reingreso</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>23</b>	<b>35</b>	<b>5</b>	<b>63</b>	<b>22</b>			<b>92</b>
Hombres	1	5	19	30	5	54	21			81
Mujeres	1		4	5		9	1			11
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>5</b>	<b>387</b>	<b>131</b>	<b>5</b>	<b>523</b>	<b>70</b>		<b>17</b>	<b>634</b>

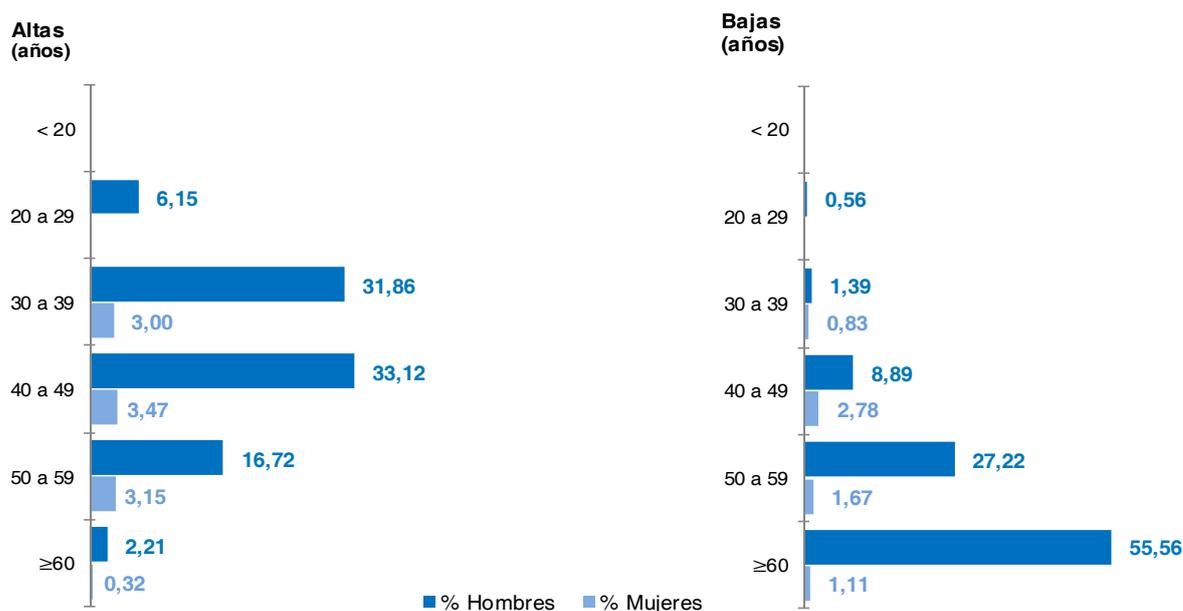
(1) Personal que está realizando el periodo de Prácticas.

#### Cuadro 54 Bajas por sexo y Grupos Profesionales

Motivo	Técnicos y Administrativos	Personal Auxiliar	Servicios de Transporte				Servicios de Movilidad	Servicios Directos al Ayto.	Personal en Formación (1)	TOTAL EMPRESA
			Operaciones	Mat. Móvil y Mantenimiento	SACE	Total				
<b>Despido</b>		<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>		<b>4</b>				<b>5</b>
Hombres		1	2	1		3				4
Mujeres			1			1				1
<b>Resto</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>250</b>	<b>43</b>	<b>6</b>	<b>299</b>	<b>36</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>355</b>
Hombres	6	5	237	38	6	281	35	5	1	333
Mujeres	3		13	5		18	1			22

(1) Personal que está realizando el periodo de Prácticas.

## Gráfico 12 Altas y Bajas por sexo y edad



### 3 · 1 · 4 Remuneraciones medias

#### Cuadro 55 Remuneraciones medias de Consejeros y Directivos

Retribución Media Ponderada (1)	2018		2017	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Consejo de Administración				
Alta Dirección, Director Gerente	93.567,38		93.653,00	
Equipo de Dirección con Contrato Laboral	84.990,88	74.892,21	91.717,83	82.489,48

(1) El cálculo se ha realizado obteniendo la media ponderada con el tiempo efectivo de trabajo en cada ejercicio

#### Cuadro 56 Remuneraciones medias por sexo y Grupos Profesionales

Remuneración Media	2018		2017	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Técnicos y Administrativos	41.814	39.607	44.173	38.067
Personal Auxiliar	30.838	27.140	30.978	29.769
Operaciones	36.495	32.545	35.684	31.758
Mat. Móvil y Mantenimiento	31.676	29.787	28.914	27.067
SACE	24.072	29.045	22.842	15.663
Servicios de Movilidad	27.343	28.372	26.271	31.579
Servicios Directos al Ayto.	31.897	21.735	31.737	21.635
Personal en Formación (1)	382			

(1) Personal que está realizando el periodo de Prácticas.

**Cuadro 57 Remuneraciones medias por sexo y edad**

Remuneraciones Medias	2018		2017	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
< 20 años				
de 20 a 29 años	30.850	28.473	25.329	13.900
de 30 a 39 años	33.497	31.702	32.047	31.608
de 40 a 49 años	36.517	32.460	35.769	32.143
de 50 a 59 años	37.743	35.183	37.333	33.221
≥ 60	24.125	32.860	22.858	36.277

Para el cálculo, se ha incluido la totalidad del importe de Gastos de Personal (Sueldos y Salarios y asimilados) según epígrafe de la Cuenta de Resultados/número de empleados (por sexo, rango de edad y Grupo Profesional) de la plantilla total activa a 31 de diciembre de 2018 (no tratándose, por tanto, de plantilla efectiva).

Hay que tener en cuenta para el análisis de los resultados obtenidos, que se incluyen todos los conceptos salariales abonados por EMT en el ejercicio (tanto fijos como variables), algunos de ellos asignables a las condiciones personales de cada empleado (como la antigüedad, distintas jornadas laborales por prejubilaciones, incapacidades...) o a las condiciones laborales de cada puesto (nocturnidad, sábados, uniformidad, libres abonados...). Todo ello, hace que el análisis de variaciones por sexo y rango de edad no se pueda considerar comparativo. Cabe destacar que el salario base abonado, se encuentra fijado por categoría profesional en el Convenio Colectivo 2018–2020, siendo el mismo para ambos sexos.

### 3 · 1 · 5 Empleados con discapacidad

**Cuadro 58 Plantilla Media Acumulada de empleados con IPT, CFD y discapacidad, por sexo y Grupos Profesionales**

Grupos Profesionales	2018			2017		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>Técnicos y Administrativos</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>25</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>25</b>
<b>Personal Auxiliar</b>	<b>47</b>	<b>1</b>	<b>48</b>	<b>51</b>	<b>1</b>	<b>52</b>
Operaciones	86	1	87	93	2	95
Material Móvil y Mantenimiento	139	8	147	121	5	126
SACE	49		49	42		42
<b>Servicios de Transporte</b>	<b>274</b>	<b>9</b>	<b>283</b>	<b>256</b>	<b>7</b>	<b>263</b>
<b>Servicios de Movilidad</b>	<b>112</b>	<b>4</b>	<b>116</b>	<b>99</b>	<b>4</b>	<b>103</b>
<b>Servicios Directos al Ayuntamiento</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>24</b>	<b>25</b>		<b>25</b>
<b>Personal en Formación (1)</b>						
<b>TOTAL</b>	<b>474</b>	<b>22</b>	<b>496</b>	<b>451</b>	<b>17</b>	<b>468</b>

(1) Personal que está realizando el periodo de Prácticas.

### 3 · 1 · 6 Gestión Incapacidad Permanente Total (IPT)

La Empresa, de conformidad con el punto 8.12 del Convenio Colectivo, se compromete a reubicar a aquellos empleados a los que se concede una IPT. De los 81 empleados con una IPT reconocida, 58 han reingresado y han sido reubicados en función de sus condiciones físicas.

#### Cuadro 59 Empleados en situación de IPT reubicados durante 2018

Departamento	Número empleados	%
Aparcamientos	21	36,22
Instalaciones y Servicios	1	1,72
Oficina de Atención al Cliente (OAC)	3	5,17
Centros de Operaciones. Personal Auxiliar	1	1,72
Publicidad	1	1,72
Secretaría General/Conserjería	8	13,80
Seguridad	3	5,17
Servicio de Atención Móvil (SAM)	12	20,69
Recursos Humanos. Trabajos Auxiliares	3	5,17
Vigilancia Carril-bus	5	8,62
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100,00</b>

### 3 · 1 · 7 Gestión Capacidad Física Disminuida (CFD)

Asimismo, por acuerdo con la Representación Laboral, la Empresa contempla la reubicación de aquellos trabajadores que padecen alguna limitación transitoria para la realización de su profesión habitual, previa valoración del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales. En 2018, se han reubicado a 33 empleados, de los cuales 8 han vuelto a su puesto de trabajo habitual.

#### Cuadro 60 Empleados en situación de CFD reubicados durante 2018

Departamento	Número empleados	%
Aparcamientos	9	27,27
Servicios Directos al Ayuntamiento	1	3,03
Oficina de Atención al Cliente (OAC)	2	6,06
Centros de Operaciones. Personal Auxiliar	6	18,19
Secretaría General/Conserjería	2	6,06
Seguridad	1	3,03
Servicio de Atención Móvil (SAM)	9	27,27
Recursos Humanos. Trabajos Auxiliares	1	3,03
Vigilancia Carril-bus	2	6,06
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100,00</b>

### 3 · 1 · 8 Gestión de puestos adaptados

Aquellos trabajadores que requieren una adaptación de su puesto de trabajo, son valorados por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, con objeto de conocer las necesidades de adaptación del puesto. No se ha identificado la necesidad de establecer indicadores al respecto.

## 3 · 2 TIEMPO DE TRABAJO

### 3 · 2 · 1 Medidas de Conciliación

Las medidas que se llevan a cabo en EMT para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar están enmarcadas en el seno del Plan de Igualdad y en los acuerdos que emanan de la Subcomisión de Igualdad creada para tratar todo lo relacionado tanto con conciliación como con temas de género.

Las medidas que actualmente se aplican en la Empresa así como los compromisos adquiridos en relación con temas de género e igualdad son los siguientes:

- En el Plan de Igualdad, en su Anexo III, se regula la aplicación de la reducción de jornada por guarda legal, conforme a lo establecido en el art. 37 ET. Su aplicación, especialmente en lo concerniente al cuidado de hijos menores, se ha incrementado de forma paulatina, disfrutando de esta medida, a 31 de diciembre de 2018, 174 empleados.
- Se aplica un tratamiento preferente, en aspectos de la relación laboral ya normalizados, a aquellos trabajadores con hijos discapacitados a su cargo o que conformen familias numerosas cuyos hijos sean, en su totalidad, menores de edad.
- Otro de los aspectos que se regulan de forma especial relacionado con temas de género e igualdad, es el tratamiento especial que se establece para aquellas empleadas, conductoras de autobús en línea, que se encuentren en situación de embarazo. A partir del tercer mes de gestación, dado que su profesión se considera de riesgo para el embarazo, cesan en su trabajo hasta la fecha del parto (percibiendo el 100% de su salario), momento en el que comienzan a disfrutar de los permisos de maternidad que la legislación les reconoce.
- Desde la fecha de embarazo hasta el tercer mes de gestación, y dado que las conductoras de autobús se encuentran sometidas a condiciones de su puesto de trabajo que pudieran influir negativamente, tanto en su salud como en la del feto, pueden pasar, previa solicitud, a desempeñar puestos de trabajo compatibles con su estado, conservando las retribuciones de su puesto de origen.
- Asimismo, mejorando la legislación vigente en cuanto a permisos retribuidos por contingencias familiares, se considera como ausencia remunerada el acompañamiento de familiares a determinadas pruebas diagnósticas que precisen reposo.
- En cuanto a normas convencionales en pro de la conciliación de la vida laboral y familiar, el Convenio Colectivo actualmente contempla el reconocimiento como permiso retribuido por la asistencia a consulta médica acompañando a hijos menores de seis años.
- También en el presente Convenio 2018-2020, se ha incluido una mejora en los permisos retribuidos para atención de contingencias relacionadas con la conciliación de la vida laboral y familiar, entre los que se pueden destacar:
  - Permiso de lactancia: 15 días laborables.
  - Dos días al año para realización de inseminación asistida.
  - Tres días por año para acompañamiento familiares a tratamientos tales como quimioterapias, radioterapias, paliativos, etc.

- 1 día al año para acompañar a cónyuges y a familiares de primer grado a pruebas diagnósticas que requieran sedación.
- Facilitación de cambios de turno o de libre que sean precisos para el acompañamiento de padres, cónyuge o hijos del trabajador.
- Tratamiento personalizado, por parte de la Comisión de Igualdad, de aquellos casos de violencia de género sufridos por trabajadoras, con el fin de adecuar su problemática con su vida laboral.

### 3 · 2 · 2 Medidas de desconexión laboral

La mayoría de los empleados trabajan a turnos por lo que hasta el momento no se ha identificado la necesidad de establecer medidas de desconexión laboral. No obstante, la Empresa, a través del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, gestiona y asume los costes derivados de asistencia psicológica a los trabajadores que hayan sufrido algún incidente en el desempeño de sus funciones (agresiones, atropellos, acoso...).

### 3 · 2 · 3 Corresponsabilidad

A partir de la entrada en vigor, en fecha 5/07/2018, de la nueva normativa para el disfrute de los permisos paternales, en la que se ha ampliado el número de días de permiso para el trabajador, se ha establecido que el disfrute de la quinta semana de paternidad será consensuado entre el trabajador y la Empresa.

### 3 · 2 · 4 Absentismo laboral

#### **Seguimiento médico de la incapacidad temporal por enfermedad**

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales realiza un seguimiento médico de los casos registrados de enfermedad o accidente no laboral que han causado Incapacidad Temporal, verificando el diagnóstico, la evolución clínica, duración previsible, pronóstico..., de todos los casos subsidiarios de baja médica por enfermedad común. El total de actuaciones en 2018 ha sido de 8.951 (8.824 en 2017).

A estas personas, se les presta consejo médico en relación con su diagnóstico, pronóstico y probabilidades terapéuticas e incluso se les proporciona un cambio de puesto de trabajo de forma temporal, encaminado, en algunos casos, a facilitar la mejoría de su proceso, y en otros, en lista de espera para pruebas diagnósticas, rehabilitación o intervenciones quirúrgicas, para compatibilizar su situación médica con una actividad laboral (en ocasiones proporcionando la realización de dichas pruebas, tratamientos de rehabilitación...). En aquellos casos en que, por edad o patología habitual, presentan fundadas condiciones para solicitar una Invalidez Permanente, se ha asesorado al trabajador en la tramitación sobre las gestiones a realizar para su presentación en el INSS. También se ha contactado con las diversas Inspecciones Médicas de área para la activación de pruebas diagnósticas, o intervenciones quirúrgicas.

A continuación, se representan los datos relacionados con el Absentismo Laboral por las diferentes causas, en el que computan las horas perdidas por enfermedad, accidente (en puesto de trabajo e in itinere), maternidad, permisos retribuidos, permisos sin retribuir, suspensión de empleo y sueldo, huelga, ausencias injustificadas y asistencias a juicios. Por otra parte, hay que señalar que la Empresa no tiene Enfermedades Profesionales declaradas.

**Cuadro 61 Accidentalidad, Enfermedad y Absentismo Laboral**

	2018			2017			Δ %
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Total
<b>Plantilla</b>							
Plantilla media diaria	8.855	591	9.446	8.513	548	9.061	4,25
<b>Actividad</b>							
Horas trabajadas en jornada ordinaria	12.614.055	803.608	13.417.663	12.102.527	753.286	12.855.813	4,37
<b>Enfermedad y Maternidad</b>							
Número de bajas	3.577	370	3.947	3.424	356	3.780	4,42
Número días laborales perdidos	125.285	16.884	142.169	114.052	14.906	128.958	10,24
Duración media de la baja (1)	30,86	39,27	31,66	29,86	37,36	30,57	3,57
<b>Accidente</b>							
Número de accidentes (2):							
- con baja puesto trabajo	348	32	380	310	27	337	12,76
- con baja "in itinere"	91	10	101	57	11	68	48,53
Número días laborales perdidos							
- por accidente puesto trabajo	6.830	562	7.392	6.859	591	7.450	-0,78
- por accidente "in itinere"	1.931	319	2.250	1.645	231	1.876	19,94
Duración media de la baja (1)							
- por accidente puesto trabajo	18,46	16,06	18,25	20,78	20,38	20,75	-12,05
- por accidente "in itinere"	20,11	31,90	21,23	26,97	21,00	26,06	-18,53
Incapacidades por accidente	1	1	2	-	-	-	
Muertes por accidente				-	-	-	
<b>Absentismo</b>							
Enfermedad, Maternidad y Accidente							
- horas de absentismo	1.002.126	130.464	1.132.590	916.390	114.231	1.030.621	9,89
- % absentismo	7,31	13,84	7,73	7,00	13,06	7,38	4,74
Otras causas							
- horas de absentismo	132.251	10.473	142.724	122.674	9.005	131.679	8,39
- % absentismo	0,96	1,11	0,97	0,94	1,03	0,94	3,19
Total							
- horas de absentismo	1.134.377	140.937	1.275.314	1.039.064	123.236	1.162.300	9,72
- % absentismo	8,28	14,95	8,70	7,93	14,08	8,32	4,57

(1) Días laborales

(2) Se registran el número de bajas ocurridas durante el año y, como en años precedentes, los accidentes con baja ocurridos durante el año 2018, que fueron 366 en el trabajo y 99 "in itinere", más aquellas bajas médicas por recaídas debidas a un accidente registrado anteriormente, 14 y 2 respectivamente.

### 3 · 2 · 5 Salud y Seguridad

La accidentalidad laboral con baja oficial (accidentes de trabajo con baja más recaídas) ha experimentado un ligero ascenso del 11,32 %, en relación con el ejercicio anterior 380 (337 en 2017). Los accidentes ocurridos en el lugar de trabajo (366), han aumentado el 16,39% sobre los ocurridos en 2017 (306), accidentes a los que, estadísticamente, se deben añadir 14 casos de bajas administrativas por recaída de accidentes anteriores, por lo que suman un total de 380 (Ver cuadro nº 61). Atendiendo a su pronóstico, la totalidad de los accidentes ocurridos en el lugar de trabajo se consideran leves.

Se han continuado emitiendo los partes de accidentes a través de una conexión segura con el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales para la declaración de los accidentes de trabajo, con o sin baja, altas, accidentes graves o fallecimientos ya que, a partir de 2004, se establece el Sistema Delt@ de declaración electrónica de documentos, modificada en el marco de actuación de la Unión Europea, y regulada a partir del 1 de enero de 2003 por la Orden TAS/2926, de 19 de noviembre de 2002, por la que se debían utilizar nuevas codificaciones en lo referido al tipo de trabajo, actividad física específica, desviación y forma de contacto del agente material causante del accidente,

En cuanto a los accidentes laborales, y teniendo en cuenta el origen del accidente, se han producido 155 (163 en 2017) accidentes con baja en el lugar de trabajo ocasionados por movimiento del cuerpo con esfuerzo físico, 57 (45 en 2017) por caída de personas, 27 (44 en 2017) por pérdida de control de máquinas o vehículos y 17 (12 en 2017) por sorpresa, miedo, violencia, agresión..., en línea con la tendencia de ascenso que presenta el total de accidentes.

Como viene siendo habitual, el mayor número de accidentes con baja ha tenido lugar en la segunda hora y primera hora (28,01 y 24,21%, respectivamente). En cuanto al día de la semana, el miércoles (19,46%), el martes (16,97%), el lunes (15,53%) y el jueves (15,26%) han sido los días en los que se registran los mayores porcentajes de accidentes laborales.

Siguiendo los criterios estadísticos del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, según los cuales al calcular los índices generales de accidentalidad, no se contabilizan las bajas causadas por recaída de accidentes ocurridos con anterioridad ni, por tanto, los días de ausencia derivados de los mismos, se presentan los índices relativos a los años 2017 y 2018.

#### Cuadro 62 Índices de Accidentalidad

	2018			2017		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Índice de Incidencia	39,30	54,15	40,23	36,41	49,27	37,19
Índice de Frecuencia	27,59	39,82	28,32	25,61	35,84	26,21
Índice de Gravedad	0,54	0,70	0,55	0,57	0,78	0,58

El personal facultativo ha realizado el estudio y valoración de todos los accidentes laborales, con y sin baja, evaluando las causas, diagnóstico y tratamiento de las lesiones producidas, así como el tipo de trabajo, desviación, forma de contacto con el agente material causante de la lesión, áreas de trabajo y categorías profesionales en relación con los riesgos derivados del puesto de trabajo. Todos estos datos, extraídos de los informes de los accidentes de trabajo, han sido expuestos y estudiados detalladamente en las reuniones mensuales de los Subcomités de accidentes y en las trimestrales del Comité de

Seguridad y Salud, previa información detallada presentada por la División de Prevención y Salud Laboral y análisis de la investigación de accidentes realizada por el jefe responsable y revisada por el técnico de prevención.

### Medicina asistencial

El objetivo primordial en este apartado, y debido a que la Empresa es colaboradora con el INSS en la gestión derivada de contingencias de accidente de trabajo y enfermedad profesional, asumiendo las prestaciones económicas y sanitarias correspondientes a la citada incapacidad temporal, es la asistencia a los trabajadores accidentados durante la jornada laboral o en su desplazamiento al trabajo "In itinere", por parte del equipo traumatológico del Servicio de Prevención de Riesgos, para establecer el diagnóstico y tratamiento médico, quirúrgico y rehabilitador adecuado en cada situación y controlar su evolución posterior. Todo el personal sanitario participa en la prestación de primeros auxilios a accidentados, así como a los trabajadores que demandan consulta médica por presentar síntomas de enfermedad sobrevenidos durante su jornada laboral o por solicitar consejo o atención facultativa debido a otras causas.

### Cuadro 63 Medicina asistencial

	2018	2017
Curas	1.425	1.312
Operaciones	25	36
Rehabilitación y otros tratamientos	4.160	3.873
Asistencia por Enfermedad	194	219

### Medicina preventiva y vigilancia de la salud

En cumplimiento de la legislación vigente en materia de vigilancia de la salud, prosiguen los programas de reconocimientos médicos periódicos, adaptados a cada actividad, renovados anualmente conforme a las variaciones normativas y de legislación, en los que se incluye la historia clínico-laboral y se relacionan los factores de riesgo a los que está expuesto el trabajador con los efectos que pudieran provocar sobre su salud. Se han seguido aplicando los protocolos de reconocimiento específico en relación con la manipulación de cargas, pantallas de visualización de datos, ruido, movimientos repetitivos, posturas forzadas, neuropatías por presión... publicados por el Ministerio de Sanidad y Consumo, además de la aplicación de un protocolo especial para conductores de autobús y conductores de grúa, establecidos y adaptados por los técnicos de prevención en función de los riesgos evaluados.

Por otra parte, se ha insistido especialmente en identificar los riesgos detectados por el propio trabajador en relación con su puesto de trabajo, así como en la detección de alteraciones auditivas y visuales, seguimiento y control de la hipertensión arterial, detección de alteraciones bioquímicas (hiperhipoglucemia, hiper-hipolipidemias, alteraciones de las transaminasas...) y cardiopatías isquémicas, haciendo especial incidencia en el consumo de tabaco, exceso de peso, hipercolesterolemia e índice aterogénico como factores de riesgo personales que favorecen la aparición de esta enfermedad, insistiendo en la comparación con los factores de riesgo estándar indicados en el estudio Framingham. Mediante unas tablas de predicción de factores de riesgo de coronariopatía universalmente homologables. Este año se ha realizado una campaña de "Prevención de Riesgo Cardiovascular" introduciendo la

HOMOCISTEINA, nueva determinación analítica en el Examen de Salud Laboral, que cuando está elevada es un indicador junto con el colesterol elevado, de riesgo cardiovascular.

Con todo ello, se ha logrado mejorar el seguimiento y aplicación de programas de prevención de riesgos, tanto médicos como laborales, gracias a la elaboración de estadísticas con criterios epidemiológicos, con las que posteriormente se ha colaborado con el Sistema Nacional de Salud a través de los servicios de atención primaria y de asistencia sanitaria especializada.

#### Cuadro 64 Medicina preventiva

	2018	2017
Reconocimientos	7.198	8.629
Determinaciones Analíticas	266.326	319.273
Vacunaciones	1.050	1.179
Otras Exploraciones	12.229	12.785

Dentro del apartado de reconocimientos médicos, se incluyen, además de los exámenes de salud periódicos, de carácter voluntario según la legislación vigente, los reconocimientos obligatorios de ingreso, reingreso, reconocimientos psicotécnicos, por cambios de categoría o puesto de trabajo, reincorporación al trabajo tras larga enfermedad y otros reconocimientos médicos que no pueden tipificarse dentro de los apartados anteriores.

Han continuado las campañas de detección precoz de patología prostática, a los varones mayores de 45 años y recomendando una revisión anual por el urólogo a todos los que superen los 50 años, la campaña de prevención de la obesidad, el diagnóstico precoz de la anemia, la campaña de detección precoz de procesos renales y los estudios lipídicos.

La asistencia a reconocimiento médico periódico voluntario ha experimentado un notable ascenso en relación al año anterior (63,23% de los citados en 2018 y 47,50% de los citados en 2017).

En cuanto a las campañas de vacunación, señalar las de la vacunación antitetánica, completando la profilaxis iniciada en años anteriores.

En 2018, también se ha realizado una campaña de prevención de la osteoporosis en mujeres mayores de 50 años.

### 3 · 3 RELACIONES LABORALES

El ejercicio 2018, en el ámbito de las Relaciones Laborales, ha estado marcado por los siguientes hechos significativos:

- El desarrollo del proceso de negociación del nuevo Convenio Colectivo previsto para el período 2018-2020, así como su firma el 21 de enero de 2019, una vez que la Dirección General de Economía y Sector Público del Ayuntamiento de Madrid ha aprobado los textos que lo componen.
- Incorporación del Servicio de Teleférico y de los Aparcamientos de Plaza de España, Plaza Mayor y Montalbán, con la consiguiente subrogación de empleados que prestaban servicio en los mismos.
- Realización de la Encuesta de Clima Laboral, con el fin de conocer la percepción y el sentir de los trabajadores sobre la Organización.
- Comunicación por parte de la Representación Laboral de la promoción de Elecciones Sindicales, que se han llevado a cabo a primeros del ejercicio 2019.

En cuanto a la firma del Convenio Colectivo para el período 2018-2020, se ha dado cumplimiento a lo establecido por la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2018. Ha de indicarse que el esfuerzo realizado durante este año, tanto por parte de la Dirección de la Empresa como de la Representación Laboral, ha dado lugar a que se haya alcanzado el denominado equilibrio presupuestario, lo cual nos sitúa en un punto de partida de estabilidad económica para poder afrontar los nuevos retos que se nos presentan para los próximos años.

En cuanto al proceso de negociación del nuevo Convenio Colectivo, durante 2018 se han mantenido un total de 32 reuniones de la Comisión Negociadora, que ha requerido por parte de ambas Representaciones de grandes esfuerzos y compromisos, marcados por un diálogo responsable que ha posibilitado un acuerdo final, manteniendo a EMT como una Empresa Pública de referencia en el sector de la Movilidad, y el de seguir prestando, tanto a los madrileños como a sus usuarios, un servicio de calidad.

Paralelamente a la mencionada Comisión Negociadora del Convenio, se ha desarrollado un arduo trabajo de negociación a través de las distintas comisiones de trabajo existentes (Coordinación: 19 reuniones; Paritaria: 2 reuniones; Talleres: 7 reuniones; Movimiento: 1 reunión; Formación: 2 reuniones, Administrativos: 1 reunión, Mesa Técnica de Cuadros: 1 reunión; Comisión Mixta de Formación: 1 reunión; Comisión de Jornada y Sistemas de Libranza: 3 reuniones; Comisión Mixta de Inspectores: 1 reunión; Comisión de Servicios de Movilidad: 2 reuniones y Comité de Seguridad y Salud: 18 reuniones), alcanzándose un total de 58 reuniones oficiales y destacando los acuerdos alcanzados con la Representación Laboral, por una parte en la Comisión de Talleres en cuanto a modificaciones sobre Normativa del Área de Talleres, que mejora el marco regulador del mismo en cuanto a ascensos, sistemas de libranza, operativa de trabajo, etc., que redundará en una mejora tanto a nivel organizativo y de gestión como en las condiciones laborales de los trabajadores que integran el citado Área de Talleres.; y por otra parte, en cuanto a los acuerdos alcanzados en la Comisión de Jornada y Sistemas de Libranza, que hará posible la implantación de la nueva distribución de la jornada laboral anual y de los sistemas de libranza de los distintos colectivos que componen EMT, acordadas en el ámbito de la Negociación del Convenio Colectivo 2018-2020.

Durante los meses de noviembre y diciembre de 2018, la Empresa externa IMOP INSIGHTS, coordinada por el Dpto. de Relaciones Laborales, ha llevado a cabo una Encuesta de Clima Laboral entre los trabajadores que componen los distintos colectivos de EMT, incluyendo al personal directivo, estando previsto el informe final de esta primera Encuesta para primeros del año 2019. A finales del año 2019 y 2020 se llevarán a cabo nuevas Encuestas de Clima Laboral, con el fin de conocer la evolución de los trabajadores de EMT a este respecto, en cuanto a la percepción, el sentir y el estado de ánimo de los trabajadores sobre la Organización.

### **Organización del diálogo social.**

La organización del diálogo social se sustenta en la creación y desarrollo de distintas Comisiones de Trabajo, en las que se resuelven, junto con la Representación Legal de los Trabajadores, cuestiones organizativas y de desarrollo del servicio en las distintas Áreas de la Empresa, siendo la Comisión de Coordinación la garante de los acuerdos que en ellas se alcancen, conforme se establece en el Punto 12.2 del Convenio Colectivo vigente de EMT.

La denominación y contenido de las distintas Comisiones de trabajo es: Comisión Paritaria (resolución de controversias sobre interpretación y aplicación del Convenio Colectivo vigente), Comisión de Coordinación (adopción de acuerdos que modifican o revisan el contenido del Convenio), Comisión Negociadora del Convenio (negociación colectiva sobre distintos aspectos de la relación laboral – retribuciones, vacaciones, jornada de trabajo, vacaciones, régimen disciplinario, etc.), Comisión de Seguridad y Salud (órgano paritario y colegiado de participación, destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la Empresa en materia de prevención de riesgos), Comisión de Igualdad (desarrollo y realización de la evaluación, seguimiento y vigilancia de la aplicación del Plan de Igualdad de EMT).

Asimismo, se llevan a cabo otras Comisiones de trabajo, emanadas de la Comisión de Coordinación, en las que se tratan materias específicas de cada una de los colectivos y/o aspectos de la relación laboral que conforman EMT, tales como: Comisión de Movimiento, Comisión de Talleres, Comisión de SAM y SACE, Comisión de Administrativos, Comisión Mixta de Formación, Mesa Técnica de Cuadros, Comisión Mixta de Inspectores, Comisión de Vestuario. En todas ellas, la Representación de la Empresa y la de los Trabajadores debaten cuestiones y, en su caso, adoptan acuerdos sobre organización, condiciones de trabajo y desarrollo de las distintas Áreas y materias tratadas, que tienen afectación directa al colectivo de trabajadores correspondiente.

Otras formas de información a los trabajadores son las que se llevan a cabo a través de la publicación de comunicados, tanto en soporte físico como a través del Portal del Empleado, sobre determinados aspectos de la relación laboral (convocatorias de promociones internas o plazas vacantes, aspectos concretos de la prestación del servicio, información sobre aplicación y desarrollo de beneficios sociales para los trabajadores –p.ej., Ayuda Estudios-).

Como herramienta de consulta a los empleados, se va a realizar una Encuesta de Clima Laboral, en cada uno de los años de vigencia del Convenio 2018-2020, entre los empleados de EMT con el fin de pulsar el sentir de los trabajadores sobre la Organización. Durante los meses de noviembre y diciembre se ha llevado a cabo la correspondiente al año 2018. Esta Encuesta de Clima Laboral se encuadra dentro de las necesidades planteadas en el Plan Estratégico de EMT 2017-2020.

En cuanto al balance del nuevo Convenio Colectivo 2018-2020, en relación al campo de la salud y la seguridad en el trabajo, ha de resaltarse el aumento de los recursos, tanto humanos como económicos,

destinados a la Prevención de Riesgos y Salud Laboral. La asunción por EMT de la explotación de nuevas líneas de negocio ha conllevado la incorporación de nuevas instalaciones y material móvil, sobre los que se está realizando un importante esfuerzo de adecuación de los mismos a lo establecido por la Ley de Prevención de Riesgos Laborales en cuanto a medidas de seguridad en lugares de trabajo.

En relación al campo específico de la Salud, cabe resaltar el acuerdo alcanzado entre ambas Representaciones, en el seno de la negociación del Convenio Colectivo, para la creación de un Gabinete de Fisioterapia, con la contratación de dos facultativos de esta especialidad, destinado al tratamiento de los accidentes laborales de los trabajadores de la Empresa.

### **Empleados cubiertos por Convenio Colectivo**

Todos los empleados, excepto el Director Gerente, están cubiertos por Convenio Colectivo. El 99,72% por el Convenio Colectivo de EMT 2018-2020, el 0,16% procedente de Teleférico por el Convenio Colectivo Leisure Parks, S.A. y el 0,12 de los Aparcamientos de Plaza de España, Plaza Mayor y Montalbán por el Convenio Colectivo de Aparcamientos y Garajes de la Comunidad de Madrid 2007, 2008, 2009 y 2010.

## **3 · 4 FORMACIÓN**

Uno de los mecanismos de gestión empresarial empleados de forma estratégica es la formación continua de los trabajadores en activo y de aquellos que se incorporan a la empresa como inicio de una nueva andadura profesional.

El Plan de Formación 2018 ha concluido con más de 129.000 horas formativas dirigidas a todas las áreas funcionales, con una especial incidencia en la adaptación de los conductores a los nuevos modelos de autobuses y a la formación del CAP (Certificado de Aptitud Profesional).

En el año 2018 se ha puesto en marcha el proyecto de formación audiovisual. Este proyecto se plantea como un recurso complementario a la formación presencial siendo su finalidad principal la de acercar la formación a los trabajadores de EMT.

Se han grabado y editado dos videos, uno de conducción y otro de mantenimiento, como prueba piloto, con el fin de valorar su utilidad para los trabajadores.

El acceso a esta formación se realiza a través del portal del empleado donde se ha creado un espacio destinado a facilitar información sobre formación impartida en EMT.

### **3 · 4 · 1 Formación de ingreso**

El número de aspirantes formados en 2018 ha sido de 380, distribuidos en 23 grupos y ha supuesto un total de 52.969 horas formativas. De estas 52.969 horas de formación un total de 25.592 horas se han impartido con anterioridad a la formalización del contrato y 27.377 tras su formalización y por tanto, se encuentran computadas en el apartado 2.

## Cuadro 65 Formación de nuevo ingreso

Tipo de curso	Número de Cursos	Asistentes	Horas de formación
Conductores de autobús	23	380	52.969
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>380</b>	<b>52.969</b>

### 3 · 4 · 2 Formación continua de Empresa

Este programa formativo tiene por objeto garantizar la adecuación del personal de EMT a las nuevas funcionalidades y a la constante y necesaria actualización profesional. Estas acciones se han financiado, principalmente, con la ayuda de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FUNDAE).

## Cuadro 66 Acciones de formación continua por sexo

	Técnicos y Administrativos	Personal Auxiliar	Servicios de Transporte				Servicios de Movilidad	Servicios Directos al Ayto.	Personal en Formación (1)	TOTAL EMPRESA
			Operaciones	Mat. Móvil y Mantenimiento	SACE	Total				
<b>Asistentes</b>	<b>149</b>	<b>2</b>	<b>5.122</b>	<b>2.040</b>		<b>7.162</b>	<b>439</b>		<b>7.752</b>	
Hombres	85	2	4.866	1.959		6.825	392		7.304	
Mujeres	64		256	81		337	47		448	
<b>Horas</b>	<b>5.092</b>	<b>37</b>	<b>93.159</b>	<b>26.828</b>		<b>119.987</b>	<b>4.322</b>		<b>129.438</b>	
Hombres	3.201	37	88.189	26.122		114.311	3.989		121.538	
Mujeres	1.891		4.970	706		5.676	333		7.900	

(1) Personal que está realizando el periodo de Prácticas.

## Cuadro 67 Cursos de formación continua CAP

	2018			2017		
	Número de Grupos	Asistentes	Horas	Número de Grupos	Asistentes	Horas
Conductores	63	1.122	39.270	65	1.150	40.250
Otras categorías	(1)	36	1.260	3	55	1.925
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>1.158</b>	<b>40.530</b>	<b>68</b>	<b>1.205</b>	<b>42.175</b>

(1) Integrados en los grupos de conductores

### 3 · 5 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

EMT sigue incorporando conceptos de Accesibilidad Universal y Diseño para Todos en su política y en las acciones en el ámbito del material móvil, en los sistemas de información y comunicación, mediante la participación en Foros y Grupos de Trabajo, en la realización de convenios, alianzas y colaboraciones con organizaciones, en la formación y la sensibilización interna y externa, y en la participación en proyectos sobre accesibilidad.

En esta línea, mencionamos las siguientes acciones destacables:

Respecto al material móvil, toda la flota dispone de los elementos necesarios para garantizar la accesibilidad universal, es decir, piso bajo, sistema de inclinación y rampa de acceso para personas en silla de ruedas, espacio reservado para personas con movilidad reducida (PMR), trama continua de barras y asideros con contraste cromático, sistema braille, y avisador acústico y luminoso. Igualmente, posee otros que van más allá del estricto cumplimiento de la normativa, como es la ampliación del espacio o en algunos casos la doble plataforma central del autobús para compatibilizar el uso de cochecitos de niños y sillas de ruedas, la validadora en la plataforma central, o las pantallas de información, entre otros.

EMT ha dado de alta 382 autobuses en 2018, de los cuales 380 cuentan con doble plataforma para que puedan viajar simultáneamente dos personas en silla de ruedas. Además, 288 de ellos disponen de un sistema de doble rampa, manual y automática, con el fin de asegurar el acceso en caso de fallo del mecanismo automático. Asimismo, se ha sustituido el mecanismo en otros 109 autobuses para dotarlos de doble rampa. Al cierre del año el número de vehículos con esta plataforma doble es de 767 y el de vehículos con doble rampa, 397.

Con respecto a las actuaciones desarrolladas por EMT en las infraestructuras de las paradas de autobús, en materia de Accesibilidad Universal, se han mejorado las condiciones en determinadas paradas durante 2018, realizando trabajos de adaptación y supresión de barreras arquitectónicas, mejorando las condiciones de accesibilidad en 87 paradas de autobús mediante la adecuación de los pavimentos podotáctiles, instalación de marquesinas con los diferentes servicios de información que disponen y ampliación de acera en aquellos emplazamientos que lo requerían. Se ha llevado a cabo, por otra parte, la mejora en las condiciones de accesibilidad en otras 23 paradas de autobús dentro del Proyecto financiado por el CRTM. Adicionalmente, se ha colaborado en los diferentes proyectos municipales que se han venido ejecutando a lo largo del año, participando en la adecuación de varias paradas de autobús, actuaciones como la realizada en la calle Atocha, Gran Vía, carriles-bici o el proyecto de retirada de andenes prefabricados en parada de autobús y ampliación y adecuación de la acera para mejorar las condiciones de acceso de los viajeros al autobús, promovido por el propio Ayuntamiento.

Como consecuencia de los trabajos iniciados con el área de Tecnología en 2017 para incorporar a la App oficial de EMT una nueva funcionalidad para que el usuario con discapacidad visual comunique al conductor la necesidad de efectuar parada, se ha puesto a prueba el “botón de solicitud” de parada entre varios colectivos afectados con el fin de analizar su funcionamiento para extender la funcionalidad a todos los colectivos con esta discapacidad.

Por otro lado, y también en colaboración con el área de tecnología, se han iniciado las tareas de instalación del software de información sobre paradas, líneas y frecuencias de los autobuses de EMT de los alrededores de la sede del Centro de Referencia Estatal de Atención Al Daño Cerebral (CEADAC) en sus pantallas.

Durante 2018 la herramienta web accesible Inlusite, que permite a las personas con capacidades físicas, psíquicas o sensoriales limitadas interactuar de forma proactiva con la Web adaptada acorde a su discapacidad, en cualquier lugar y sin la necesidad de hardware o software adicional, y tras su adaptación a la nueva web de EMT, ha sido utilizada por 15.655 personas como usuarios únicos durante el año para navegar por la Web de la Empresa. EMT consolida y ratifica su compromiso con la accesibilidad universal a través del convenio de colaboración que mantiene con CERMI Comunidad de Madrid desde 2007, y cuyo objetivo es profundizar en la implantación de medidas que faciliten a todos los ciudadanos la accesibilidad a los servicios que presta EMT. En 2018 hemos colaborado en el diseño y prueba del “botón de solicitud de parada” comentado anteriormente y en la campaña de sensibilización llevada a cabo con motivo del Día Internacional de la Discapacidad.

En este mismo sentido, EMT participa en distintos foros, grupos de trabajo y colaboraciones, con el fin de conseguir unos resultados acordes con las necesidades reales: Comisión Técnica de Accesibilidad de Modos de Transportes del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras de la Comunidad de Madrid, y en la Comisión de Accesibilidad del Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT), en la que se analiza la comunicación, información y señalización existentes. En 2018 en esta última Comisión se ha participado en un proyecto cuyo objetivo es conocer las barreras y facilitadores para la orientación y comprensión en los espacios de Renfe desde la perspectiva de las personas usuarias”.

Se mantiene el convenio de colaboración con el Parque de Innovación de Servicios a las Personas La Salle Madrid. Este año se han celebrado dos nuevas sesiones del Comité Consultivo del “Observatorio de la Innovación en el Diseño para Todos”, del que es miembro de Pleno Derecho, para la colaboración y el apoyo mutuo en materia de Accesibilidad Universal y Diseño para Todos.

Con el fin de potenciar el uso del autobús y de nuestros servicios para Todos de forma segura y autónoma con independencia de la condición física, psíquica o sensorial de las personas, y dentro también del Plan de Atención a la Diversidad, se continúa coordinando la realización de los entrenamientos de personas con dificultades de comprensión y con discapacidad intelectual/cognitiva realizados por el Servicio de Atención Móvil en calle (SAM). Durante 2018, han sido atendidas el 100% de las solicitudes recibidas que corresponde a 6 personas.

En este sentido, se ha realizado una jornada formativa sobre ello en el Centro de Referencia Estatal de Atención Al Daño Cerebral (CEADAC) para los terapeutas ocupacionales del centro, con el fin de poner en común su experiencia con la de los entrenadores de EMT y trabajar de forma conjunta.

En 2018 este servicio de entrenamientos ha ganado el premio “Demarcación Madrid” del Colegio de Ingenieros a la mejor acción de responsabilidad social empresarial, y el premio “Madrid Incluye” del Consejo para la Discapacidad del Ayuntamiento de Madrid, por la consecución de autonomía y de inclusión social de las personas con discapacidad que se facilitan con los entrenamientos.

Otras participaciones destacables en favor de la accesibilidad universal han sido:

- Presentación de nuestra App a las personas mayores dentro del programa “Informática para mayores” organizada por el Ayuntamiento de Madrid.
- Presentación de las medidas de accesibilidad universal en la cadena de viaje en el Simposio “Transporte en Autobús y Autocar. Hacia una visión triple cero” organizado por la Escuela de Ingenieros Industriales de Madrid y por el INSIA; y a la delegación de transportes de Turquía en su visita a nuestras instalaciones.

- Presentación de los entrenamientos a personas con discapacidad intelectual/cognitiva en la mesa redonda sobre buenas prácticas coordinada por la Fundación Adecco.
- Charlas en la Fundación ALAS en su módulo de Uso de la Comunidad acerca del uso seguro y autónomo del “autobús”.
- Se han realizado en nuestras instalaciones las visitas y explicaciones prácticas del uso del autobús para distintos colectivos, entidades y colegios. En concreto, se puede destacar la visita de los niños del proyecto “Ellas lo bordan” de la Fundación AMOVERSE, proyecto que apoya la inserción laboral de las madres solas con niños a cargo víctimas de violencia de género; y de un grupo de personas con discapacidad que participaban en la semana “yo quiero yo puedo” de la Fundación Adecco.

Por último, EMT ha continuado su participación activa en diversos proyectos de accesibilidad universal. El primero de ellos ha sido la participación en el II Plan “Madrid Incluye”, Plan Municipal de Inclusión de Personas con Discapacidad, cuyo objetivo es lograr la inclusión plena de las personas con discapacidad, desarrollando actuaciones públicas y privadas coordinadas y transversales tendentes al logro de una ciudad más accesible para todos.

La segunda participación ha sido a través del Grupo Motor de Madrid en el proyecto “Madrid Ciudad Amigable con las Personas Mayores”, cuyo fin es la adhesión de Madrid a la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores promovida por la Organización Mundial de la Salud (OMS). En 2018 se ha continuado con las acciones basadas en los resultados del diagnóstico y evaluación de la adaptación de los servicios de la ciudad a las personas mayores realizada los años anteriores.

Además, se ha participado en el Plan Local de Infancia y Adolescencia 2016-2019 (PLIAM) que recoge el compromiso municipal de impulso y optimización de acciones para garantizar los derechos y la cobertura de necesidades de los menores; y de modo singular, priorizar este cometido con los menores en situación de dificultad o vulnerabilidad social. Este Plan de competencia municipal surge en coordinación con otras administraciones y con el tejido asociativo.

### 3 · 6 INTEGRACIÓN E IGUALDAD

El Plan de Igualdad contempla y desarrolla una serie de medidas y acciones acordadas entre la Empresa y la Representación Laboral, agrupadas y estructuradas por áreas temáticas de actuación, encaminadas al establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, con la no discriminación directa o indirectamente por razón de sexo, con el derecho de los trabajadores y trabajadoras a disfrutar de unos ambientes de trabajo que excluyan el acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso moral, así como el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de EMT Madrid, estableciendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio fundamental de la misma.

#### **Igualdad de género, protocolo contra acoso sexual**

El Plan de Igualdad aprobado en 2012 contempla en su Anexo II un Protocolo de Actuación en materia de acoso sexual y acoso por razón de sexo e incorpora el principio de igualdad de trato y oportunidades en el acceso al empleo, en la formación, en la promoción profesional y en las condiciones de trabajo.

## Políticas contra la discriminación y gestión de la Diversidad

EMT se compromete en su Código Ético a la creación de un entorno de trabajo donde todos los empleados sean tratados con imparcialidad y respeto, poniendo especial atención en impulsar la igualdad de oportunidades en cuanto a género y capacidad, eliminando de esta forma cualquier tipo de discriminación profesional.

Asimismo, todos los empleados estarán obligados a actuar en sus relaciones laborales con otros empleados, grupos de interés y terceros, con criterios de respeto y dignidad, no estando permitida forma alguna de amenaza, violencia, acoso, abuso en el trabajo, comportamientos vejatorios u ofensivos, intimidación de ningún tipo, ni discriminaciones por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, discapacidad, enfermedad, género, opinión o cualquier otra condición personal o social ajena a sus condiciones de capacidad.

Otras acciones destacables realizadas dentro del mencionado Plan de Atención a la Diversidad han sido:

- Campañas de sensibilización y divulgación en el interior de nuestros autobuses de organizaciones como X Solidaria, Perrotón 2018, Asociación de Pacientes con Cáncer para informar de su 13º Congreso, Asociación Mensajeros de la Paz, Fundación Real Madrid, Cruz Roja Española en su campaña “hazte socio” y Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI- Madrid) para sensibilización en el Día Internacional de la Discapacidad.
- Colaboración con la Fundación SEUR en su proyecto “Tapones para una nueva vida” para ayudar a niños sin recursos a acceder a un tratamiento médico y facilitar aparatos ortopédicos, no reglado en el sistema sanitario, con el fin de mejorar su calidad de vida mediante el reciclado de tapones de plástico. Durante el 2018, se han recogido por parte de EMT 1.515.000 tapones, lo que ha supuesto una aportación económica de 606 euros.
- Colaboración con la Coordinadora Infantil y Juvenil de tiempo libre mediante la entrega de material informático obsoleto para sus ludotecas.
- Participación en la “Campaña del Frío”, en coordinación con el Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, trasladando a personas sin hogar a los albergues facilitados por el propio Ayuntamiento.
- Apoyo a los proyectos de carácter medioambiental y social de Darwinians (vehículos movidos por bicicletas y fabricados por personas con discapacidad), y Radio Mística, proyecto de creación de una radio para personas sordas.
- Estudio junto con el área de consultoría de la posible ampliación de la Tarjeta Azul a personas desempleadas de larga duración y personas con renta mínima.
- Elaboración de un protocolo de colaboración con organizaciones sin ánimo de lucro para el acceso gratuito a los servicios de Naviluz, Museo EMT y Teleférico de EMT. En dicho protocolo se establecen, según el servicio del que se trate, los días del mes en el que el servicio será gratuito.
- EMT ha participado activamente en el taller para el Diseño de un Documento Marco para Implementar la política LGTBI en la ciudad de Madrid.

- EMT forma parte del Plan Madrid Ciudad Segura para Mujeres y Niñas del Ayuntamiento. En este sentido, durante 2018 se ha colaborado en la elaboración del diagnóstico previo para la elaboración futura de dicho Plan.
- En cuanto a la gestión responsable de la cadena de suministro, se ha incluido en el pliego de condiciones técnicas para la contratación de los cursos de lengua de signos, que el curso sea adjudicado a entidades que trabajen por la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad sensorial y que cuenten con personal con discapacidad auditiva.
- Como continuación del estudio de Fuerza Laboral Sostenible que se hizo en 2016, cuyo fin fue el de analizar el papel que juegan las organizaciones en la creación de una fuerza laboral sostenible, EMT ha colaborado de nuevo con la Universidad de Utrech realizando una encuesta a los tres ámbitos diferenciados de la empresa que participaron la vez anterior: Operaciones (conductores de autobús y grúas), talleres (oficiales y jefes de equipo), ambos colectivos del C.O de Carabanchel, y personal administrativo-técnico de la Sede Central. En 2018 se ha añadido al estudio, el colectivo de Aparcamientos y BiciMad. El objetivo es conocer la evolución de los resultados obtenidos en 2016.
- Dentro del fomento de actividades deportivas, culturales, solidarias y familiares para empleados, se ha promovido “Farinato Race – La Carrera del transporte”, Carrera solidaria de empresas del sector transporte organizada por Scania junto a la Asociación Cultural de Empleados.
- Un año más, la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol), ha concedido a EMT su “Certificado de Responsabilidad Social Corporativa”, con lo que se pone de manifiesto nuevamente el compromiso de EMT por cumplir la ética y la lealtad publicitaria en beneficio de los consumidores y el propio mercado.

## 4 GESTIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

EMT asume en su Código Ético (apartado 4.1), como parte de su normativa interna, el contenido de los acuerdos y convenios nacionales o internacionales, a los que se ha adherido comprometiéndose a su promoción y cumplimiento, como pudieran ser, entre otras, la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Organización Internacional del Trabajo, las Normas para la Lucha contra la corrupción y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

EMT contempla en el apartado 4.5.3 de su Código Ético la prohibición para toda la plantilla, incluyendo la Dirección, de todo tipo de prácticas fraudulentas, con especial atención a los sobornos, corrupción, comisiones ilegales. El apartado 4.9.3 regula, asimismo, la aceptación de regalos, préstamos e invitaciones, limitando a 50 euros el valor de los regalos y a 75 euros las comidas o invitaciones.

El Código Ético y de Conducta de la Empresa define los valores y pautas de comportamiento responsable y transparente de todas las personas que trabajan en EMT. Se ha creado el procedimiento que establece las pautas de su seguimiento para la recepción y registro de incidencias a través de un buzón ético y su coordinación por parte del Gestor Ético. Durante el año 2018, se han gestionado 2 incidencias relativas al punto 4.6 del código “Protección y uso de material, instalaciones, equipos, recursos, e información de la empresa” y al punto 4.9. “Conflictos de Interés y Regalos, préstamos o invitaciones”. En ninguno de los casos ha sido necesario convocar a la Comisión Ética, se han resuelto de forma satisfactoria y no han afectado a la reputación de la Empresa”.

## 5 RELACIONES CON LA SOCIEDAD

### 5.1 COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONES CON LOS GRUPOS LOCALES

El modelo de gestión empresarial basado en el gobierno responsable y en la responsabilidad social corporativa, es una apuesta rentable a largo plazo que permite identificar y gestionar riesgos empresariales, generar mejores resultados del negocio, y crear valor para la empresa y para los Grupos de Interés. Incrementa también la reputación de la Empresa gracias a la transparencia informativa.

Por tanto, el objetivo principal que EMT persigue con este modelo de gestión, radica en el impacto positivo que estas prácticas socialmente responsables generan en los distintos ámbitos con los que la Empresa tiene relación.

Las acciones más significativas llevadas a cabo desde esta área en 2018 se resumen en:

- Se ha consolidado la red de Voluntariado Corporativo. El número de empleados inscritos en la Red de Voluntariado Corporativo asciende a 86 personas al cierre del año. Se han puesto en marcha nuevas acciones en colaboración con entidades tales como:
- CRUZ ROJA ESPAÑOLA-COMUNIDAD DE MADRID: Participación en las iniciativas: “Desayunos y Meriendas con Corazón” (recogida de alimentos para niños sin recursos), y “Vuelta al Cole Solidaria”, cuyo fin fue la donación de material escolar.
- MENSAJEROS DE LA PAZ. Colaboración en los proyectos: “Desayunos San Antón”, ayuda en la preparación de desayunos para personas sin recursos, y en el proyecto “Pelobús”, traslado del autobús transformado en peluquería solidaria rodante hasta su punto de destino, y custodia y mantenimiento del mismo en las instalaciones de EMT.
- FEDACE (Federación Estatal de Daño Cerebral): Apoyo en la preparación del IV congreso estatal con el fin de dar a conocer la realidad de las personas con Daño Cerebral Adquirido.

- FESBAL. Participación en la gran recogida de alimentos a nivel nacional organizada por la Federación Española de Banco de Alimentos.
- ONG SAMARITAN'S PURSE: colaboración en el proyecto "Operación Niño de la Navidad" cuyo fin es la recogida de regalos originales, material higiénico y escolar para niños refugiados saharauis en Argelia.

## 5 · 2 CONTRATACIÓN

Una finalidad esencial del Área de Contratación es velar por el cumplimiento de los principios que inspiran la contratación del Sector Público, garantizando el respeto de los aspectos procedimentales, legales y formales de los contratos, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP), y en la Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre Procedimientos de Contratación en los Sectores del Agua, la Energía, los Transportes y los Servicios Postales (LSE).

La gestión de la contratación en EMT se caracteriza por su pertenencia a los sectores conocidos como "Sectores Excluidos", lo que implica una regulación específica y diferenciada de la normativa del sector público en aquellos contratos cuyo Valor Estimado supera determinados umbrales, en consideración al reconocimiento que la normativa europea hace de la especificidad de estos sectores.

Es importante hacer referencia a que la LCSP entra en vigor el día 9 de marzo de 2018, lo que ha supuesto la derogación de la normativa que se venía aplicando hasta el momento, es decir, el Real Decreto Legislativo 3/2011 de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público y las Instrucciones de Contratación que este texto establecía para los poderes adjudicadores que no tuvieran la condición de Administración Pública, ya que, aunque la LCSP ha mantenido la figura de las Instrucciones de Contratación, lo ha hecho exclusivamente para aquellas entidades que, sujetas a la LCSP, no tienen la consideración de poder adjudicador.

También cabe mencionar que, en el ejercicio 2018, se ha procedido al establecimiento y gestión en EMT de tres sistemas propios de clasificación de operadores económicos para la adquisición tanto de repuestos de autobús como de materiales auxiliares (no repuestos de autobús) y de gas refrigerante, al amparo de lo dispuesto en la LSE, que permitirá que, todos aquellos empresarios que reúnan las condiciones de capacidad y solvencia para poder realizar el suministro de los productos requeridos, puedan solicitar la clasificación en uno, varios o todos los lotes, solicitud que se puede efectuar en cualquier momento mientras el Sistema esté vigente. Estos sistemas de clasificación se suman al ya establecido para la adquisición de gasóleo para la flota de autobuses.

Por otra parte, en este ejercicio, se ha implantado un sistema de contratación electrónica, que ha comenzado su andadura a partir de marzo de 2018, y que se caracteriza porque la presentación de proposiciones y documentos, así como las notificaciones y comunicaciones entre el Órgano de Contratación y los interesados, para los expedientes que se tramiten de forma electrónica, se realizará exclusivamente a través de la plataforma electrónica de contratación propiedad de VORTAL Connecting Business Sa., empresa adjudicadora del procedimiento de contratación convocado para este fin.

Como consecuencia de la obligación establecida en la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP) de que todos los procedimientos de contratación deben tramitarse electrónicamente, EMT, antes de la entrada en vigor de dicha Ley, organizó la realización de dos sesiones informativas en una misma jornada, con empresas proveedores habituales de servicios, suministros y obras, con una asistencia de más de 500 representantes de dichas entidades, para informar sobre el funcionamiento de la plataforma de contratación electrónica.

Además de la publicidad trimestral de los contratos menores que señala la LCSP, indicando datos del adjudicatario, del número de licitadores que han concurrido, se informa de la celebración de los contratos menores al Registro de Contratos del Ayuntamiento de Madrid, con carácter mensual.

En todos los procedimientos se constituye una Mesa de Contratación, como órgano técnico de asesoramiento al órgano de contratación, en aras de la imparcialidad y transparencia de la contratación, en todos los procedimientos que se incluyan criterios valorables mediante juicio de valor y de forma automática, se realiza una apertura sucesiva de las ofertas presentadas, evitando, de este modo, que se conozcan las proposiciones económicas junto con las ofertas técnicas.

Las funciones de la Mesa de contratación son informar y proponer la selección de candidatos, la valoración de los criterios sujetos a juicio de valor, la exclusión de candidatos u oferentes y la adjudicación, desierto o desistimiento.

Ha proseguido la inclusión de cláusulas sociales, y especialmente en el control de cumplimiento por los contratistas adjudicatarios de las obligaciones de contratación de trabajadores discapacitados establecidas en el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con discapacidad y su inclusión Social, y también con la inclusión de cláusulas de política de calidad y medio ambiente. Cabe destacar que también durante el año 2018, se ha realizado la reserva, en determinados procedimientos, de lotes a favor de Centros Especiales de Empleo de conformidad con el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, y de la Instrucción 3/2016 del Delegado del Área de Gobierno de Economía y Hacienda.

Entre las cláusulas de carácter social incluidas dentro del condicionado de los contratos se encuentran las relativas a:

- La actividad contractual de EMT respecto a las empresas proveedoras, se desarrolla respetando la normativa socio laboral vigente en España y la Unión Europea o de la Organización Internacional del trabajo.
- Toda la documentación, publicidad, imagen o material que deban aportar los licitadores para la ejecución del contrato deberá hacer un uso no sexista del lenguaje, tratando de evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres, y fomentar con valores de igualdad, la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad.
- La empresa adjudicataria tiene la obligación de adoptar las medidas de seguridad y salud en el trabajo que sean obligatorios para prevenir los riesgos que puedan afectar a la integridad y la salud de las personas trabajadoras.
- La empresa adjudicataria deberá adoptar en la ejecución del contrato, las medidas adecuadas para evitar que se puedan producir daños, a los trabajadores de EMT o a los ciudadanos en general, derivados de la ejecución de dicho contrato.

- La empresa adjudicataria deberá acreditar, mediante declaración responsable, la afiliación y alta en la Seguridad Social de las personas destinadas a la ejecución del contrato, así como de las empresas o personal subcontratado por la empresa adjudicataria para la ejecución del contrato.

### Cuadro 68 Procedimientos Tramitados

	2018
Procedimientos sujetos a la Ley 31/2007	24
Procedimientos sujetos al TRLCSP (Hasta el 8 de marzo de 2018)	18
Procedimientos sujetos a la Ley 9/2017 (A partir del 9 de marzo de 2018)	133
Procedimientos tramitados mediante sistema de clasificación propio	
- Repuestos (componentes autobús, materiales auxiliares, gas refrigerante...)	104
- Gasóleo	64
Excluidos	
- Enajenaciones	2
- Publicidad	39
Contratos menores	12.498
<b>Total</b>	<b>12.882</b>

En materia de contratación, se han publicado un total de 2369 anuncios de licitación, de adjudicación y de formalización, así como anuncios de prórrogas, modificaciones y subcontrataciones en los medios que, dependiendo del valor estimado del contrato, obliga la normativa de contratación que es de aplicación a EMT, es decir, en DOUE, BOE, BOCM, PLACSP y Web. Además, se han incluido los anuncios relativos a las mesas de contratación, en cumplimiento de la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid de 27 de julio de 2017.

Asimismo, se han cursado las comunicaciones e informes preceptivos a diversos organismos: Cámara de Cuentas, Junta Consultiva de Contratación Administrativa, Registro de Contratos del Ayuntamiento (RECO), Dirección General de Contratación y Servicios del Ayuntamiento, Dirección General de Economía y Sector Público del Ayuntamiento.

Durante el año 2018, se han prorrogado y/o modificado 61 contratos y se han elaborado 71 adendas por diferentes conceptos, tales como formalización de prórrogas, ampliación del plazo de ejecución y/o modificación del objeto del contrato, y se han formalizado 204 contratos.

La contratación se articula como flexible, por lo que se aconseja a las Áreas proponentes sobre la elección del procedimiento más adecuado para cada contratación, según las necesidades que se pretenda cubrir y las características del caso concreto, respetando los principios que presiden la contratación pública (transparencia, libre concurrencia, igualdad de trato, proporcionalidad, etc.), siendo el procedimiento abierto el de utilización más habitual.

A lo largo de 2018, se han presentado ante la Jurisdicción Contencioso-Administrativa tres expedientes correspondientes a impugnaciones realizadas en procedimientos de contratación.

## 5 · 3 CONSUMIDORES

### 5 · 3 · 1 Medidas para la seguridad y salud de los consumidores

Desde el Área de Asesoría Jurídica se ha participado en la impartición de dos cursos para actualización de conductores de autobuses, en los que se han tratado “la mejora en la conducción para minimizar el riesgo de colisiones y accidentes”.

También se ha presentado ponencia en los ocho cursos para conductores de grúas con el título: “la elaboración de partes de colisión”, con el objetivo de unificar criterios con los conductores de autobuses y de este modo conseguir una efectiva tramitación en los convenios existentes entre compañías aseguradores.

#### Cuadro 69 Clasificación de los accidentes con daños materiales y personales

	2018	2017	Δ	%
<b>Accidentes con daños materiales</b>				
Con repercusión económica en póliza	5.054	5.408	-354	-6,55
Sin repercusión económica en póliza	966	381	585	153,54
<b>Total Accidentes con daños materiales</b>	<b>6.020</b>	<b>5.789</b>	<b>231</b>	<b>3,99</b>
<b>Daños a personas</b>				
Lesionados	1.935	1.871	64	3,42
Fallecidos	3	1	2	200,00

### 5 · 3 · 2 Oficina de Atención al Cliente (OAC)

Para facilitar la gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones o cualquier solicitud de información relacionada con el servicio, EMT pone a disposición de sus clientes una amplia variedad de canales de comunicación:

- Teléfono: 91.406.88.10. Atención telefónica: 7 a 21 horas (todos los días de la semana).
- Correo electrónico: [atencioncliente@emtmadrid.es](mailto:atencioncliente@emtmadrid.es).
- Atención personal: Sede Central de EMT, C/ Cerro de la Plata, 4, en horario de 8 a 14 horas (lunes a viernes).
- Correo postal: dirigido a la Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A. Oficina de Atención al Cliente, indicando el objeto del mismo, datos personales, dirección y teléfono de contacto.
- Fax: 91 406 88 79, incluyendo el objeto del mismo, datos personales y teléfono de contacto o dirección postal.

- A bordo del autobús y en dependencias de otros servicios de EMT. Existen hojas de reclamación que pueden solicitarse al conductor.
- A bordo de la Oficina de Atención Móvil.
- A través de la página web de EMT: [www.emtmadrid.es](http://www.emtmadrid.es)
- Aplicación Móvil EMT Madrid.

### Atención Presencial

La Oficina de Atención al Cliente tiene como función principal atender personalmente a los usuarios que, por distintos motivos, quieren realizar sus gestiones en nuestra sede; ya sean reclamaciones, sugerencias, felicitaciones, objetos encontrados, gestión de recargos extraordinarios, realización de Tarjetas de Transporte Público, gestión de las diversas solicitudes de plazas de aparcamiento, etcétera. Durante 2018, fueron atendidas en nuestra oficina de la Sede Central un total de 9.454 personas, considerando un 94,14% de los clientes que realizaron encuestas de satisfacción que la atención fue muy buena.

### Gestión Administrativa

Entre las diferentes herramientas de diálogo y gestión, destaca la oficina virtual de atención al cliente, que permite la presentación de reclamaciones y sugerencias a través de medios telemáticos, lo que ha provocado la disminución del formato de envío tradicional (carta, telefónica/presencial y fax).

Para un mayor desarrollo de este sistema virtual, desde noviembre de 2018, se ha implantado un nuevo software denominado MS Dynamics CRM 2016 que ha permitido la migración de los procesos existentes en la versión 2011. Además de la migración, se han añadido distintas funciones para la gestión de las comunicaciones con las nuevas líneas de negocio incorporadas en EMT. Otro objetivo fundamental de este programa ha sido el de ampliar el acceso a las reclamaciones, peticiones, sugerencias, felicitaciones, respuestas... enviadas por nuestros clientes a las diferentes Áreas, Servicios y Centros de Operaciones que tienen una implicación directa en su gestión. Este nuevo sistema, llamado GestOAC, ha tenido un período de implantación de casi seis meses y está prevista su consolidación para febrero de 2019.

### Cuadro 70 Sugerencias, reclamaciones y quejas recibidas según forma de presentación

Tipo de envío	2018	2017	Diferencia	Δ %
Hojas de reclamaciones oficiales	1.409	1.548	-139	-8,98
Carta o escrito	518	428	90	21,03
Correo electrónico	5.211	7.160	-1.949	-27,22
Reclamación telefónica/presencial	876	1.009	-133	-13,18
Reclamación por fax	28	27	1	3,70
Página web	12.211	10.458	1.753	16,76
<b>TOTAL</b>	<b>20.253</b>	<b>20.630</b>	<b>-377</b>	<b>-1,83</b>

Como se puede apreciar en la tabla anterior, en 2018, se ha producido una disminución del 1,83% de sugerencias, reclamaciones o quejas con respecto al ejercicio anterior. El detalle de la tipología es el siguiente.

**Cuadro 71 Sugerencias, reclamaciones y quejas recibidas por tipología**

Tipología	2018	2017	Diferencia	Δ %
Actuaciones de personal	5.835	5.431	404	7,44
Daños y perjuicios económicos a los usuarios	1.602	1.457	145	9,95
Alteraciones del servicio	3.639	3.469	170	4,90
Sugerencias de los usuarios y otras	4.931	6.364	-1.433	-22,52
Reclamaciones por causa de material	463	456	7	1,54
Objetos encontrados	475	530	-55	-10,38
Imposiciones SACE		6	-6	-100,00
Descargo sobre Recargos Extraordinarios	206	231	-25	-10,82
Peticiones sugerencia y/o reclamaciones sobre carril-bus	19	7	12	171,43
Anomalías, cancelación y canje de títulos	384	361	23	6,37
Peticiones sugerencias y/o reclamaciones referentes a SMS y/o PMV (tiempo de espera)	559	587	-28	-4,77
Grúas	952	1.033	-81	-7,84
Aparcamientos	785	698	87	12,46
Teleférico	320		320	100,00
BiciMAD	83		83	100,00
<b>Total</b>	<b>20.253</b>	<b>20.630</b>	<b>-377</b>	<b>-1,83</b>

#### Apoyo al Servicio de Atención al Ciudadano de la Subdirección General de Aparcamientos

La OAC de EMT ha prestado servicio de atención presencial y telefónica a la Subdirección General de Aparcamientos del Ayuntamiento de Madrid en la calle Bustamante, 16, hasta el 31 de julio de 2018. Desde esta fecha, esta gestión la lleva a cabo el departamento de Servicios directos al Ayuntamiento.

- Información telefónica: se han gestionado un total de 2.831 llamadas.
- Información presencial con cita previa: se han atendido a un total de 1.710 ciudadanos.

#### Certificación de calidad

La OAC está certificada según la Norma UNE-EN ISO 9001:2015. Dicho Sistema de Gestión de Calidad nos permite certificar que cumplimos con los niveles más altos de calidad y muestra una clara orientación hacia el objetivo estratégico de promover una cultura de eficiencia enfocada, principalmente, a la satisfacción de los clientes y a la mejora continua de los procesos de trabajo.

## Gestión de Reclamaciones

Todas las solicitudes recibidas en el día se agrupan para iniciar su tratamiento al día siguiente. Los tramitadores registran cada una de las reclamaciones recibidas en la herramienta de gestión CRM. Se realiza una primera revisión en la que se comprueba si el cliente ha escrito con anterioridad, especialmente si se trata de reclamaciones por la misma causa y, por tanto, si se trata de una solicitud expresada como recordatorio de la realizada previamente. En este caso, se le concede una mayor prioridad a la elaboración de su contestación. Tras esta primera comprobación, se codifican las solicitudes, según el formato consensuado con el CRTM y se realiza el envío a los departamentos implicados, solicitando la información necesaria para poder elaborar una contestación.

## Seguimiento de indicadores

Nuestro Sistema de Gestión de Calidad nos obliga a controlar los diferentes procesos operativos de la OAC y el cumplimiento de su Política de Calidad. Para ello, realiza un seguimiento de estos procesos a través de los siguientes indicadores:

- Tiempo de respuesta entre entrada y acuse OAC.

Contabiliza el tiempo de respuesta entre el registro de entrada de las reclamaciones, sugerencias y/o peticiones en la OAC y el acuse de recibo que se envía al interesado en aquellos casos en los que hay que requerir información a otras Direcciones, Áreas, Servicios o Departamentos EMT para elaborar la pertinente contestación. El límite máximo se encuentra en 5 días naturales. Durante 2018, el promedio ha estado en 2,74 días.

- Tiempo de respuesta entre solicitud de recepción de informes en OAC.

Este indicador tiene un carácter exclusivamente informativo y contabiliza el tiempo de respuesta entre solicitud y recepción de informes cuando éstos tienen que emitirse por otras Direcciones, Áreas, Servicios o Departamentos de EMT, con el fin de elaborar la correspondiente contestación. El límite máximo se encuentra en 10 días naturales. Durante 2018, el promedio ha estado en 12,85 días.

- Tiempo de respuesta entre confección de respuesta final y envío al cliente a partir de la recepción de informes.

Contabiliza el tiempo invertido en la confección de la respuesta final al cliente tras recibir los informes necesarios de otras Direcciones, Áreas, Servicios o Departamentos de EMT y envío de la contestación al cliente. El tiempo máximo previsto es de 5 días naturales. Durante 2018, el promedio ha estado en 2,74.

- Tiempo de respuesta entre fecha de entrada en OAC y salida (sin solicitud de informe).

Contabiliza el tiempo invertido desde el registro de entrada en la OAC y la respuesta final por parte de la OAC, en aquellos casos en los que no es necesario el envío previo del acuse de recibo. El tiempo máximo previsto es de 12 días naturales. Durante 2018, el promedio ha estado en 7,66 días.

- Porcentaje de tiempo superior a dos meses sin respuesta desde la fecha de entrada en OAC y salida.

Contabiliza el porcentaje de reclamaciones, sugerencias y peticiones que transcurridos 60 días

se ha procedido a su archivo sin respuesta por parte de la OAC. El límite máximo es del 1% de las reclamaciones. Durante 2018, el promedio ha estado en 0,79%.

- Porcentaje de llamadas telefónicas sin recibir respuesta por parte de la OAC (llamadas perdidas)

La aplicación Char, de nuestro contact center, contabiliza el número de llamadas que se reciben en la OAC, cuántas han sido atendidas y cuántas se han perdido. El máximo de llamadas perdidas permitidas es del 5%. Durante 2018, el promedio ha estado en un 1,05%.

## 5 · 4 INFORMACIÓN FISCAL

El resultado del ejercicio 2018 ha sido de 2.553.319 euros (2.738.204 euros, en 2017) el cual ha sido fundamentalmente obtenido en España donde desarrolla su actividad, principalmente.

Como consecuencia del beneficio anteriormente descrito, el impuesto de sociedades del ejercicio 2018 ha tenido una cuota a devolver de 57.489 euros. (Nota 22.2 de la Memoria de las Cuentas Anuales).

La sociedad ha recibido subvenciones de explotación que ha incorporado al resultado del ejercicio por importe de 7.421.971 euros. (Nota 23.3 de la Memoria de las Cuentas Anuales).

Las subvenciones de capital no reintegrables con la finalidad específica de financiación de adquisición de inmovilizado ha ascendido en el ejercicio 2018 a 80.809.970 euros. (Nota 17 de la Memoria de las Cuentas Anuales).



# Informe de GESTIÓN 2018

- B** Previsión de actividades y acontecimientos posteriores al cierre.



## 1 PLAN ESTRATÉGICO DE EMT

Transcurrida la primera mitad de ejecución del Plan Estratégico CERCA 2017-2020, a finales de 2019 la Oficina Estratégica establecerá los primeros planteamientos para el desarrollo de una nueva estrategia a lo largo del año 2020.

De entre todas las iniciativas previstas en la segunda mitad del Plan Estratégico, en 2019 destaca el proyecto de construcción del nuevo Centro de Operaciones eléctrico de La Elipa, la renovación de la flota ecológica, las actuaciones de adecuación y mejora de las instalaciones, los proyectos de mejora en la calidad de los servicios prestados así como las iniciativas de comunicación, las de carácter social y medioambiental y los proyectos tecnológicos.

En 2019, está prevista la finalización del proyecto de reingeniería de la cadena de suministros y del proyecto de reingeniería de mantenimiento de las instalaciones, incluyendo la puesta en marcha de los planes de trabajo que den respuesta a las oportunidades de mejora detectadas.

## 2 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA

### 2 · 1 OBJETIVOS DE PRODUCCIÓN Y COSTE DE LOS RECURSOS

Con fecha 5 de noviembre de 2018, el Consejo de Administración de EMT, aprobó el Proyecto de Presupuestos de la sociedad para 2019, cuyas principales magnitudes son:

#### 2 · 1 · 1 Presupuesto de Gastos Corrientes

En lo que se refiere a los gastos ordinarios, los criterios adoptados han sido los que a continuación se detallan:

- Gastos de personal activo: 477.034,61 miles de euros

El presupuesto de gastos de personal se incrementa un 4,72% frente a la estimación de cierre del ejercicio 2018, incremento derivado de la inclusión de un aumento de plantilla para atender las necesidades de servicio de las actividades de EMT y un incremento del 2,75% de salario para toda la plantilla en el ejercicio 2019. No obstante, la subida final se ha acordado que tendrá que ajustarse a lo dispuesto por la legislación en materia presupuestaria para las Sociedades Mercantiles Públicas.

- Gastos de combustibles: 34.942,76 miles de euros

Los gastos de combustibles se han presupuestado, principalmente, en función de la evolución de los precios medios del año 2018, aplicados a las producciones previstas y al consumo unitario de los nuevos vehículos.

- Gastos en suministros y servicios: 47.449,00 miles de euros

El presupuesto para suministros y servicios se ha presupuestado en función de las necesidades contractuales estimadas para el ejercicio 2019.

- Amortizaciones: 62.416,89 miles de euros

Las amortizaciones responden a la aplicación de los coeficientes legalmente establecidos a los valores de los bienes amortizables de empresa, tanto de los activos de alta estimados a cierre del año 2018 como de las adquisiciones de activos previstas a lo largo del ejercicio 2019.

Para la consecución de dichos objetivos, se han previsto los recursos cuyos costes de explotación se indican a continuación.

### Cuadro 72 Costes de los recursos de explotación (Miles de euros)

Actividad	Personal activo	Carburantes y Lubrificantes	Resto de consumos	Suministros y servicios	Amortizaciones del activo	Tributos	Gastos financieros	Total
Servicios de Transporte	443.522,28	34.729,05	20.569,50	34.744,03	57.925,71	2.941,92	157,40	594.589,89
Gestión de Ayuda Movilidad	22.453,02	165,85	72,47	4.718,47	514,95	842,70		28.767,46
Gestión de Aparcamientos	5.459,91		58,24	5.218,74	757,25	357,54		11.851,68
Gestión de BiciMAD	3.348,81	43,73	1.087,57	1.260,04	3.127,35	5,89		8.873,39
Gestión del Teleférico	646,66	4,13	275,05	1.044,19	83,07	4,34		2.057,44
Gestión publicitaria	362,79		0,55	146,19	3,35			512,88
Consultoría	1.241,14		1,92	317,34	5,21			1.565,61
<b>Total EMT</b>	<b>477.034,61</b>	<b>34.942,76</b>	<b>22.065,30</b>	<b>47.449,00</b>	<b>62.416,89</b>	<b>4.152,39</b>	<b>157,40</b>	<b>648.218,35</b>

### 2 · 1 · 2 Presupuesto de Ingresos Corrientes

Los ingresos por prestación del servicio de transporte urbano se han presupuestado en base a las condiciones que se esperan alcanzar en el Convenio Específico entre el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM) y la Empresa Municipal de Transportes de Madrid (EMT) para el ejercicio 2019.

Las necesidades de financiación de EMT a través de Tarifa de Equilibrio para alcanzar los objetivos planteados para la actividad de transporte son de 543.977,68 miles de euros.

Los ingresos del Ayuntamiento de Madrid, en forma de subvención, para financiar la actividad de Ayuda a la Movilidad, el déficit de los PAR y la Actividad de Consultoría al Ayuntamiento de Madrid ascienden a 12.529,25 miles de euros.

Los ingresos generados por las diferentes actividades vinculadas a la movilidad, aparcamientos, BiciMAD y Teleférico, se han presupuestado en 24.525,14 miles de euros.

Los ingresos por la actividad de publicidad se han presupuestado en 17.457,80 miles de euros.

Los ingresos de la actividad de consultoría ajena a la subvención del Ayuntamiento se ha presupuestado en 888,87 miles de euros.

**Cuadro 73 Ingresos de los recursos de explotación (Miles de euros)**

Actividad	Ingresos			Subvenciones		Total
	Por Tarifa de Equilibrio Servicio Transportes	Explotación	Fuera de Explotación	Explotación	Capital	
Servicios de Transporte	543.977,68		5.320,07		42.862,89	592.160,64
Gestión de Ayuda Movilidad		823,84		11.110,10	356,96	12.290,90
Gestión de Aparcamientos		15.582,40	214,10	410,67	647,41	16.854,58
Gestión de BiciMAD		6.026,49			3.127,35	9.153,84
Gestión del Teleférico		1.931,41	183,44		83,07	2.197,92
Gestión publicitaria			17.457,80			17.457,80
Consultoría		161,00	888,87	1.008,48	5,22	2.063,57
<b>Total EMT</b>	<b>543.977,68</b>	<b>24.525,14</b>	<b>24.064,28</b>	<b>12.529,25</b>	<b>47.082,90</b>	<b>652.179,25</b>

### 2 · 1 · 3 Presupuesto de Inversiones

El Presupuesto de Inversiones contempla las destinadas a la renovación de la flota, la innovación, la mejora y el mantenimiento de la estructura fija de la Empresa.

El importe total presupuestado para inversiones asciende a 147.122,03 miles de euros, correspondiendo en su totalidad a nuevas necesidades de inversión. Según el siguiente detalle:

**Cuadro 74 Necesidades de Inversión (Miles de euros)**

Actividad	Aplicaciones Informáticas	Construcciones	Instalaciones técnicas	Maquinaria y utillaje	Mobiliario	Sistemas y equipos informáticos	Material Móvil		Amortización de Préstamos	Total
Servicios de Transporte	3.377,23	10.000,00	24.998,36	568,74	198,35	334,05	94.963,00			134.439,73
Gestión de Ayuda Movilidad	8,80		1.582,00	5,00			115,00			1.710,80
Gestión de Aparcamientos			2.504,93	20,00						2.524,93
Gestión de BiciMAD			4.750,37	55,00			2.976,20			7.781,57
Gestión del Teleférico			290,00	5,00			170,00			465,00
Gestión publicitaria										
Consultoría			200,00							200,00
<b>Total EMT</b>	<b>3.386,03</b>	<b>10.000,00</b>	<b>34.325,66</b>	<b>653,74</b>	<b>198,35</b>	<b>334,05</b>	<b>98.224,20</b>		<b>147.122,03</b>	<b>147.122,03</b>

El importe de las inversiones presupuestadas para 2019, se financiará por recursos de la sociedad en 15.333,99 miles de euros, por subvención de capital del Ayuntamiento de Madrid en base a la ejecución

de Inversiones Financieramente Sostenibles (IFS) financiada con remanente de Tesorería para gastos generales, según lo dispuesto en la Disposición Adicional sexta de la ley Orgánica 2/2012 de 27 de abril de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera y en la Disposición Adicional decimosexta del texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas totales, aprobado por Real Decreto 2/2004 de 5 de marzo, en 134.693,68 miles de euros, y por Ampliación de capital por importe de 12.000,00 miles de euros, teniendo un sobrante de financiación en el ejercicio de 14.905,64 miles de euros.

## Cuadro 75 Recursos previstos para Inversiones

Recursos Previstos para Inversiones	Miles de euros
<b>Fondos Propios</b>	<b>15.333,99</b>
Procedentes del Presupuesto de Gastos de Explotación por amortizaciones contables de los bienes de Activo Inmovilizado	
Por Amortización de Activos	62.416,89
Por Compensación de Amortización de Bienes Subvencionados	-47.082,90
<b>Otros Fondos</b>	<b>131.788,04</b>
Subvención del Ayuntamiento en Inversiones Financieramente Sostenibles	134.693,68
Financiación con cargo al Resultado del Ejercicio	12.000,00
Sobrante Financiación	-14.905,64
<b>Total</b>	<b>147.122,03</b>

## 2 · 2 ANÁLISIS DE RIESGOS EN EL PRESUPUESTO 2019

Para el cálculo del gasto de carburantes, se ha realizado una estimación en función del consumo previsto, según el servicio programado, la flota de autobuses y las necesidades de las diferentes actividades, de 15.870.427 l de gasóleo y 49.815.687 m<sup>3</sup> de gas natural. El precio estimado del gasóleo ha sido de 0,870 euros/l y el del gas natural de 0,400 euros/m<sup>3</sup>. Estos precios se han estimado, tanto el del gasóleo como el del gas natural, en función de los registrados en 2018 y el mercado de futuros del Brent.

Se considera clave, para EMT, los términos de negociación del nuevo Convenio Específico con el CRTM para poder cumplir los objetivos y líneas de actuación marcadas en el presupuesto del ejercicio 2019, así como el Convenio Regulador de las condiciones de Adhesión del Ayuntamiento de Madrid al Consorcio Regional de Transportes, ya que en este se han planteado, entre otras, nuevas condiciones de financiación de inversión afectas al servicio de transporte.

La financiación mediante subvención del Ayuntamiento para financiar la Actividad de Servicios a la Movilidad no cubre totalmente sus costes, generándose un déficit de 16,5 millones de euros que debe estar financiado con los resultados positivos del resto de actividades.

La mayor parte de la financiación de las inversiones propuestas se prevé que estén financiadas mediante subvención de capital del Ayuntamiento de Madrid en base a la ejecución de Inversiones Financieramente Sostenibles (IFS) financiada con remanente de Tesorería para gastos generales, según lo dispuesto en la Disposición Adicional sexta de la ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de

Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera y en la Disposición Adicional decimosexta del texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas totales, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo. Para que así se produzca, el Ayuntamiento de Madrid debe presentar un remanente de tesorería suficiente en el ejercicio 2018 y se deben habilitar dichas inversiones en normativa estatal.

La Ampliación de Capital presupuestada para 2018 no se ha llegado a realizar y no está prevista su ejecución en el Presupuesto 2019, por lo que los efectos de no llevar a cabo dicha Ampliación de Capital en la financiación de las necesidades de inversión se sustituirán mediante financiación de IFS y recursos de la sociedad.

## 2 · 3 ACCIONES PROPIAS

La Sociedad no posee acciones propias al cierre del ejercicio 2018. No se han realizado transacciones.

## 2 · 4 IMPACTO DE GÉNERO EN EL PRESUPUESTO 2019

Los diferentes servicios públicos que desarrolla EMT están dirigidos al conjunto de la ciudadanía debiendo, por lo tanto, contribuir a la igualdad de género y ser sensible con la problemática existente de brecha de género dirigiendo sus actuaciones por las demandas, necesidades e intereses de la posición de mujeres y hombres respecto a esta cuestión.

Los servicios públicos que presta EMT, serán llevados a cabo por más de 9.000 trabajadores y trabajadoras que, en los distintos niveles de responsabilidad, deben contribuir en igualdad de oportunidades a la consecución de los objetivos y líneas estratégicas marcadas por la sociedad. Por lo tanto, los procesos de acceso, formación y promoción de los trabajadores y trabajadoras de EMT deben dar igualdad de oportunidades tanto a hombres como mujeres, teniendo en cuenta las actuales brechas de género existentes.

Las acciones previstas para el ejercicio 2019 y que están soportadas mediante la ejecución del presupuesto, deben estar alineadas con las líneas estratégicas de Política de Igualdad del Ayuntamiento de Madrid, valorando y midiendo el grado de respuesta, que de manera directa o indirecta, incide sobre estas líneas estratégicas.

- **Respecto a la línea estratégica LE1:** Erradicación de las Violencias Machistas, EMT dedica una partida presupuestaria, dentro de suministros y servicios de la Actividad de Transporte, a gestionar y mantener un sistema de video-vigilancia a bordo de los autobuses que permite gestionar imágenes en tiempo real permitiendo mediante un sistema de alerta la grabación de imágenes, que entre otras utilidades, pueden ser utilizadas por los usuarios como prueba de comportamientos relacionados con la violencia machista, además de ser en sí una medida disuasoria de dichos comportamientos.

Además del sistema de video-vigilancia, EMT dispone de un sistema de comunicaciones en

todos los servicios que presta a la ciudadanía (transporte de viajeros, retirada de vehículos en vía pública, aparcamientos, Bicimad y Teleférico), que permiten en tiempo real, la comunicación con Policía Municipal y Samur para la gestión de incidencias que se pudiesen dar respecto comportamientos machistas, pudiendo reducir al máximo los efectos de dichos comportamientos.

Para poder medir y valorar el impacto de estas medidas, se registran a dos niveles los incidentes relacionados con violencia machista, uno es el indicador de reclamaciones recibida en la Oficina de Atención al Cliente y otro el indicador de incidencias de servicio reportado por los trabajadores y trabajadoras de EMT en la prestación de los diferentes servicios que desarrolla la Sociedad.

En el ámbito de la negociación colectiva, se ha alcanzado un preacuerdo con la representación laboral para tratar los casos de violencia de género en la Comisión de Igualdad, implantando medidas especiales para adaptar la vida laboral (turnos, horarios, puestos de trabajo...) a todas las mujeres que sufran episodios de violencia de género en su vida privada.

- **Respecto a la línea estratégica LE2:** Autonomía económica de las mujeres y corresponsabilidad, el presupuesto 2019 de EMT recoge, en las partidas presupuestarias de inversión de adquisición y adecuación de autobuses, la compra del nuevo material móvil con las siguientes características:

- Doble plataforma central siendo, al menos, una de ellas ampliada. De tal forma que permita el acceso al autobús de forma simultánea, tres carritos de bebé, o una silla de ruedas y dos carritos de bebé, o dos sillas de ruedas y un carrito de bebé.
- Instalación de rampa de acceso automática y manual de acceso por la puerta central del autobús.
- Instalación de validadoras en la plataforma central.

Teniendo en cuenta la importancia de que los cuidados sean realizados de forma natural tanto por hombres como por mujeres, estas acciones permiten mejorar la posibilidad de movilidad a los centros de ocio y trabajo con respecto a los autobuses más antiguos de la flota de EMT, que solo disponen de una plataforma central con acceso a un carrito de bebé, o una silla de ruedas, incrementando las condiciones de igualdad. Como indicador que valora y mide esta iniciativa se calcula el número de autobuses con doble plataforma respecto a la flota total.

- **Respecto a la línea estratégica LE3:** Participación Sociopolítica y cultural de las mujeres, en EMT se realizan diversas iniciativas para reducir la brecha de género existente en la plantilla de la empresa mediante acciones concretas de selección, formación, promoción y conciliación de vida familiar para la reducción de dicha brecha, aumentando la representación de mujeres en la plantilla de EMT.

En el ámbito de formación, se han introducido en los cursos de formación de inspectores, unas horas de formación en materia de igualdad. Dentro del plan de formación, se ha incluido como uno de los principales objetivos la formación en materia de igualdad. En los cursos de nuevo ingreso, tanto para conductores como para el resto de categorías que requieran cursos de formación, está previsto introducir formación relacionada con el Plan de Igualdad y las medidas del mismo.

También en el ámbito de selección de personal, tanto para acceso a la empresa como para promociones internas, se ha instaurado un procedimiento por medio del cual no es posible conocer el género de los aspirantes por parte del tribunal examinador, garantizando de esta forma la igualdad de trato entre hombres y mujeres para el acceso al trabajo en EMT o para su promoción interna.

En cuanto a la promoción interna en EMT y desarrollo, se va a proponer, en la negociación del Convenio Colectivo, la modificación del artículo 11 de dicho convenio, con el fin de introducir una prueba en materia de igualdad en los procesos de promoción interna. Además, los tribunales examinadores deberán contar, preferentemente, con una presencia equilibrada entre hombres y mujeres y, en cualquier caso, con una mujer entre sus componentes.

En 2019, se seguirá realizado un trabajo de homogeneización de los complementos salariales para cargos directivos y mando intermedios que persiga también eliminar las desigualdades de salario por motivo de género.

En el ámbito de la conciliación familiar, aspecto especialmente importante para el colectivo de trabajadoras de EMT dado la brecha de género existente en nuestra sociedad respecto al cuidado de la familia, se están tratando en la negociación del Convenio Colectivo que comprende el año 2019, los distintos beneficios sociales que permiten una mejor conciliación de la vida laboral y familiar, estos son los siguientes:

- Acompañamiento de hijos menores y mayores dependientes a consulta médica. Existe acuerdo con el Comité Empresa para retribuir el tiempo de acompañamiento de hijos hasta 6 años de edad, pudiéndose utilizar para ello las 12 horas retribuidas de las que dispone cada trabajador para consulta médica, sin afectar al Plus de Asistencia.
- Permiso retribuido para realización de inseminación asistida. La Empresa ofrece dos permisos al año para atender esta contingencia, estando el Comité de acuerdo.
- Dar facilidades en los cambios de turno para acompañamiento a familiares de primer grado en la realización de pruebas diagnósticas que requieran sedación.
- Acompañamiento de familiares de primer grado en los casos de pruebas o tratamientos sanitarios que lo requieran, tales como quimioterapia, radioterapia u otras, con un máximo de tres días al año.
- Modificar los sistemas de libranza para mejorar la conciliación de la vida laboral y familiar, optimizando la calidad de los permisos por día libre aumentando el número de estos en fin de semana.

### 3 RECURSOS HUMANOS

El ejercicio 2019, en el marco de las Relaciones Laborales, vendrá marcado, en primer lugar, por el desarrollo del Convenio Colectivo 2018-2020, cuyos textos definitivos se acordaron en diciembre de 2018, así como la incorporación definitiva al Convenio único de EMT de los trabajadores procedentes de las Empresas concesionarias que anteriormente explotaban el Servicio de Teleférico y los Aparcamientos de Plaza de España, Plaza Mayor y Montalbán.

Por otra parte, está prevista la promoción y convocatoria de Elecciones Sindicales por parte de las secciones sindicales constituidas en EMT, que tendrán lugar a finales de febrero de 2019 y supondrá la conformación de un nuevo Comité de Empresa, integrado por 42 miembros, para los próximos 4 años.

Como resumen de las metas en este apartado, cabe señalar, por tanto:

- Coordinación y Gestión de las Elecciones Sindicales para elegir a los miembros que conformarán el nuevo Comité de Empresa.
- Articulación de fórmulas conjuntas con los Delegados de Prevención para el desarrollo y seguimiento de los acuerdos y propuestas de mejora en el ámbito de la Prevención de Riesgos Laborales.
- Desarrollo de la nueva Normativa de Promoción Interna y Convocatorias Externas para la cobertura de puestos de trabajo, contenida en el Convenio Colectivo 2018-2020, basada en los principios de igualdad, mérito y capacidad de los aspirantes, prevaleciendo la promoción interna a otras formas de contratación.
- Acuerdo con la Representación Laboral de las Normativas para los colectivos adscritos a la Dirección de Servicios de Movilidad.
- Marco de Colaboración con Instituciones, Universidades,..., para el desarrollo de un plan estable de formación en prácticas.
- Mejora de los niveles de absentismo laboral, por su repercusión directa en los costes laborales.
- Aplicación de la Carta de Servicios Interna, con el objetivo de alcanzar el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los trabajadores y sus representantes.
- Realización de la segunda fase de la Encuesta de Clima Laboral, iniciada en el ejercicio 2018.
- Mantenimiento de un buen clima laboral en la negociación con los Representantes de los trabajadores, que favorezca la adopción de acuerdos y la resolución de las controversias que puedan plantearse en las relaciones laborales.

#### 4 · 1 OPERACIONES

El marco de relación institucional entre EMT y el CRTM no ha variado en los años 2017 y 2018, a pesar de la entrada en vigor en 2017 del nuevo Convenio de Adhesión del Ayuntamiento de Madrid al CRTM y del proceso de negociación que se ha mantenido en estos años sin resultado. En este contexto resulta poco probable que pueda suscribirse un nuevo Convenio Específico ajustado a las previsiones de dicho Convenio de Adhesión antes de la renovación de los gobiernos municipal y autonómico, por lo que, en 2019, mantendrá su vigencia el Convenio Específico 2013-2015, excepto en lo relativo a la producción prevista, que se ajustará a la que finalmente establezca el CRTM.

Después de tres años de evolución positiva de la oferta, en 2019 se prevé consolidar este crecimiento hasta alcanzar, de acuerdo con el presupuesto aprobado, una producción próxima a los 94 millones de kilómetros, lo que supondría un crecimiento del 3,92% sobre el valor de los kilómetros facturables con que se ha cerrado 2018, siempre que el CRTM apruebe los incrementos de oferta correspondientes, tanto de itinerarios atendidos como de aumentos de dotación. Esta ampliación de la oferta debería incorporar acciones más estructurantes mediante la creación y/o potenciación de líneas transversales y líneas exprés.

En 2019, se completará el proyecto para dotar de Paneles de Mensajería Variable, en los que se informa de los tiempos de llegada de los próximos autobuses y de las incidencias más relevantes del servicio, a un total de 800 paradas. También se iniciará un proyecto de información en tiempo real de las correspondencias en cada parada y del tiempo de espera estimado para cada una de las líneas que coinciden. Este proyecto de información dinámica se completará con una acción de revisión y enriquecimiento de la información en parada, que alcanzará a un total de 500 emplazamientos.

La actuación en los Centros de Operaciones se centrará en Fuencarral y Sanchinarro. En Fuencarral se procederá a incrementar su capacidad de repostado para atender la masiva llegada de autobuses de GNC y de su capacidad de alimentación eléctrica para la carga de una flota, ya relevante, de 50 autobuses estándar eléctricos, y a remodelar parte de sus instalaciones para prepararlas para acoger la mayor parte de las líneas que actualmente operan desde el Centro de Operaciones de La Elipa que, en su momento será preciso desalojar para su transformación en un depósito para autobuses eléctricos. En Sanchinarro está prevista una pequeña ampliación de su capacidad para dar respuesta a los crecimientos previstos de oferta.

Finalmente, en 2019, se abordará una profunda reforma del Centro de Control del SAE, situado en la Sede Central, mejorando su disposición e instalaciones e incorporando nuevas funcionalidades de supervisión y de seguimiento en tiempo real de la explotación de la red de autobuses, lo que obligará a disponer de un Centro de Control provisional durante un período estimado de cuatro meses.

#### 4 · 2 MATERIAL MÓVIL

En 2019, está previsto consolidar la mejora del mantenimiento de la flota, su renovación y establecer la base de formación que permita, en un futuro próximo, asumir el mantenimiento de una flota eléctrica. Se

ha generado un grupo de trabajo transversal, en el que participan la Dirección de RRHH, la Subdirección de Servicios Generales y la Subdirección de Centros de Operaciones, que tiene como objetivo coordinar la transición al vehículo eléctrico en el medio plazo. Un ejemplo es la renovación de los minibuses GULLIVER, asignados a las líneas M1 y M2 con 18 unidades Wolta (2 de las cuales se han recibido a finales de 2018), lo que permitirá mejorar el servicio ofrecido en esas dos líneas. En 2018, se ha firmado un contrato de compra de autobuses que prevé la entrega, para 2019 y 2020, de 460 unidades de Gas Natural Comprimido y 35 unidades, de vehículos eléctricos de 12 metros, de los cuales 20 serán del modelo IRIZAR y 15 BYD, además de las 16 unidades Wolta pendientes de recibir.

## 5 TECNOLOGÍA

En el primer trimestre de 2019, está prevista la implantación del pago con tarjeta bancaria (EMV) en los autobuses. Con este proyecto, a finales del año, los clientes podrán pagar los diferentes servicios de EMT (Autobuses, BiciMAD, Aparcamientos,...) con tarificación integrada y optimizada de manera automática dando inicio a la posibilidad de integrar las tarifas de todos los servicios de EMT de manera inteligente (Pay as you Go).

Continuará la ejecución del proyecto de conducción eficiente (EFIBUS) y se incorporarán sistemas de conteo de pasajeros en toda la flota.

En cuanto a las consolas de conductor, se iniciará un proyecto de renovación que implicará la incorporación de nuevas funcionalidades, como pantalla táctil, mejoras en gráficos y estabilidad y lectura de códigos QR. En el año 2019, se licitará el concurso de adquisición.

Con respecto al servicio BiciMAD, continuará la incorporación de diversas mejoras en Totems y aplicaciones, fundamentalmente dirigidas a reducir las incidencias y mejorar la experiencia de los usuarios.

En el ámbito del pago de la tasa de vehículos retirados por la grúa, se pondrá en marcha un sistema, cuyo desarrollo se ha iniciado en 2018, para realizar el pago de la tasa de retirada de vehículos a través de la página web.

En materia de seguridad de la información, continuará la ejecución del Plan Director de Seguridad, que incluye las adaptaciones necesarias al Reglamento General de Protección de Datos y al Esquema Nacional de Seguridad.

En 2019, está prevista la realización de diferentes actuaciones, algunas de ellas de gran trascendencia, con motivo de la futura ejecución del nuevo Centro de Operaciones de La Elipa que conllevará el traslado de la flota a otros Centros de Operaciones. Entre las obras a realizar:

- Remodelación de las instalaciones del Sistema de Ayuda a la Explotación en la Sede Central.
- Diversas remodelaciones en el Centro de Operaciones de Fuencarral para adaptarlo al traslado de una parte de la flota del Centro de Operaciones de La Elipa una vez iniciadas las obras del nuevo Centro.
- Ejecución de las obras de aprovechamiento del espacio de uso asociado del Centro de Operaciones de Sanchinarro con objeto de ampliar la capacidad de flota para absorber parte de la procedente del Centro de Operaciones de La Elipa.
- Remodelación de las instalaciones del Teleférico.
- Instalación de nuevos tramos de separadores de carril-bus con la finalidad de mejorar el funcionamiento de las líneas de autobuses de EMT.
- Instalación de hasta 10 nuevos aseos en cabeceras de línea.
- Instalación de 40 nuevas marquesinas en paradas de autobús para mejorar el confort de los viajeros que utilizan el transporte público.
- Instalación de nuevos paneles de información variable (PMV) en paradas de autobús para informar de los tiempos de espera.

En 2019, está previsto iniciar el diseño de un Sistema de Gestión Corporativo único, que aglutine los contenidos, fundamentos y alcances de los ya certificados en los diferentes Centros de Trabajo de EMT (Centros de Operaciones de Carabanchel, Entrevías, Sanchinarro, La Elipa; Servicio de Grúas, Servicio de Aparcamientos y Oficina de Atención al Cliente), que se podrá extender progresivamente a otras áreas corporativas en el periodo 2019-2021.

Se realizarán encuestas de satisfacción en los servicios de EMT de Grúa, Aparcamientos, BicMAD y Teleférico, para conocer el grado de satisfacción de los usuarios según los requisitos marcados por los

Sistemas de Gestión certificados y las Cartas de Servicios de EMT aprobadas por el Ayuntamiento de Madrid.

En cuanto a la Carta de Servicios interna, en el primer trimestre de 2019, se procederá a elevarla a la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid para su aprobación y posterior periodo de evaluación.

## 8 RSC Y ACCESIBILIDAD

Los principales proyectos en materia de Responsabilidad Social Corporativa y Accesibilidad para el año 2019 son los siguientes:

- Realización de una consulta a Grupos de Interés y actualización de la información sobre asuntos materiales o relevantes para la Estrategia de la Empresa y de RSC.
- Potenciar la red de voluntariado corporativo con nuevas colaboraciones tanto con entidades con acuerdos en vigor como con nuevas.
- Finalización y aprobación del II Plan de Igualdad de la Empresa cuyas medidas van dirigidas, principalmente, a fomentar la conciliación de la vida familiar y laboral, a facilitar el acceso y la promoción de la mujer a los puestos de trabajo, a un uso inclusivo del lenguaje, así como medidas de comunicación y sensibilización en este ámbito.

## 9 SERVICIOS DE AYUDA A LA MOVILIDAD

La incorporación de dos grúas de motos con motivo de la entrada en vigor de la nueva Ordenanza de Movilidad Sostenible.

## 10 APARCAMIENTOS

En 2019, está prevista la incorporación de la gestión de los aparcamientos de Olavide, Fuencarral y Plaza del Carmen, que supondrán 1.300 plazas más en gestión, así como los nuevos aparcamientos disuasorios promovidos por el Ayuntamiento de Madrid.



**EMT** MADRID